



PODER JUDICIAL
DEL ESTADO DE YUCATÁN
CONSEJO DE LA JUDICATURA

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

Unidad de Planeación

**Informe Estadístico
Trimestral 2015
del Centro Estatal de Solución
de Controversias**

Al 1er. Trimestre

Mérida, Yucatán

Mayo 2015

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. Trimestral	9

1. Introducción

Una vez más, el Centro Estatal de Solución de Controversias, mantiene el compromiso de calidad y buenas prácticas adquirido desde el año inmediato anterior y por ende revalida el ejercicio con un nuevo compromiso de mejora continua.

En ese sentido el Centro Estatal de Solución de Controversias, establece las nuevas metas anuales para este año; esto es considerar un incremento en las 3 variables de seguimiento del proceso operativo en el Centro que son: los expedientes iniciados, el avance hacia la cultura de la paz y la satisfacción del usuario del servicio. En este informe se especifican las dos primeras variables y en otras variables claves del proceso, también se consideran incrementos en el rango del 4%.

A continuación se presentan los análisis correspondientes al evaluar en este primer reporte Trimestral del año 2015, un comparativo y evaluación de tendencias contra los resultados del mismo periodo del año anterior.

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

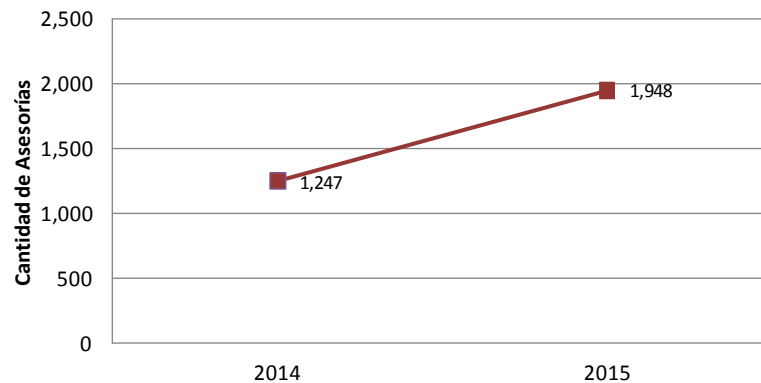
3.1. Servicio de Orientación al público

Como parte del apoyo inicial que se le proporciona al usuario para conocer el método, tenemos los siguientes datos comparativos entre el primer trimestre de 2015 con el cierre al mismo periodo de 2014:

INFORMACIÓN AL PÚBLICO	2014	2015
Orientaciones	1,247	1,948
Incremento Comparativo anual		56%

Tabla No. 1

Orientaciones y Asesorías Iniciales
 Comparativo al primer Trimestre



Gráfica No. 1

Los datos que se presentan en la gráfica No. 1, reflejan un total de 1948 orientaciones durante el primer trimestre de 2015, que representa un incremento real de 56% con relación a lo realizado en el primer trimestre del mismo periodo pero del año anterior, es decir, se llevaron a cabo 701 orientaciones adicionales.

Ahora bien si comparamos ese mismo resultado con la carga planeada esperada para el primer trimestre, que es de 1846 orientaciones, las 1948 orientaciones realizadas en el periodo superan en un 6% dicha expectativa lo que representan una tendencia anual por encima de lo esperado hasta el momento.

3.2. Entrevistas realizadas (Inicial y Complementaria)

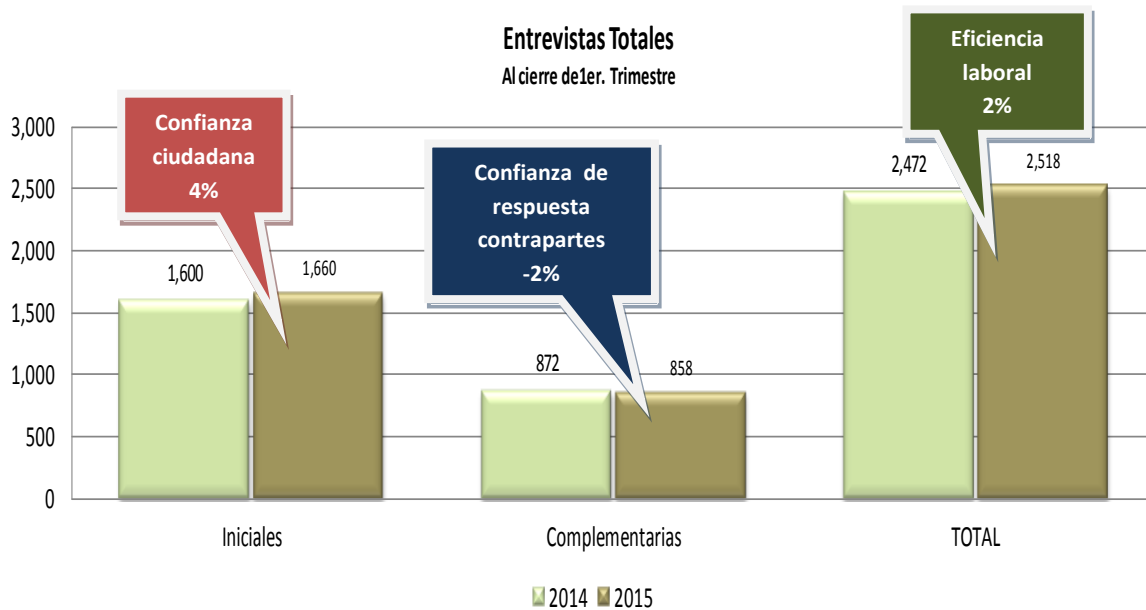
Cuando una de las partes se decide a iniciar el servicio de atención a usuarios por medio de la mediación y/o conciliación, entonces se realizan las actividades para documentar las entrevistas inicial (a la parte solicitante) y la complementaria (contraparte). Los resultados son los siguientes:

ENTREVISTAS	2014	2015
Iniciales	1,600	1660
Complementarias	872	858
TOTAL	2,472	2518

	2015
Confianza Ciudadana	4%
Confianza Respuesta de contrapartes	-2%
Eficiencia Laboral	2%

Incremento o decremento con relación al año anterior

Tabla No. 2



Gráfica No. 2

En los resultados que se visualizan en la tabla No. 2 podemos analizar que la confianza ciudadana se encuentra un 4% por encima de lo realizado en el primer trimestre del año al lograr 1660 entrevistas iniciales, mientras que la confianza de respuesta de las contrapartes se ubicó un 2% por debajo de lo logrado en el mismo periodo del año anterior; es decir que para este indicador, sólo alcanzamos el 98% de la meta lograda en 2014.

Revisando la cantidad de entrevistas totales, es de mencionarse que en el plan programado para este trimestre se esperaban 2667 entrevistas totales y se lograron 2518 que nos mantiene en un nivel inferior a lo esperado

en un 6% por debajo del plan original para este trimestre, por lo que es conveniente reforzar las actividades de difusión y atención a la ciudadanía para la aceptación de los mecanismos alternativos de mediación.

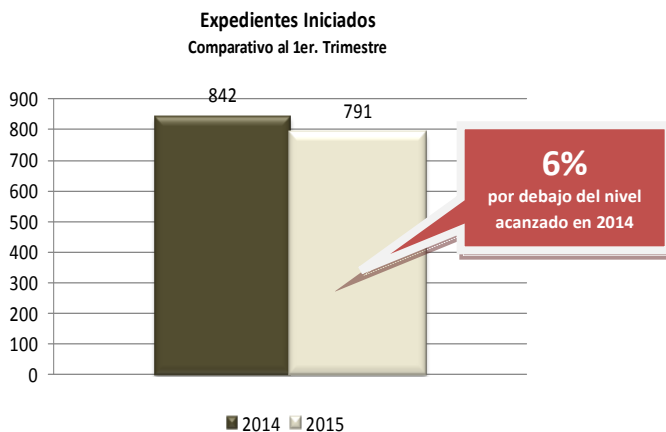
En cuanto al indicador de eficiencia laboral, que es comparar las entrevistas totales logradas en el periodo que se reporta contra las entrevistas totales de mismo periodo pero del año 2014, se observa que estamos un 2% por encima de las 2472 logradas en 2014, al obtener 2518 entrevistas totales. Si bien el indicador está por encima, es necesario mencionar que se percibe una tendencia a la disminución de las mismas.

3.3. Expedientes iniciados

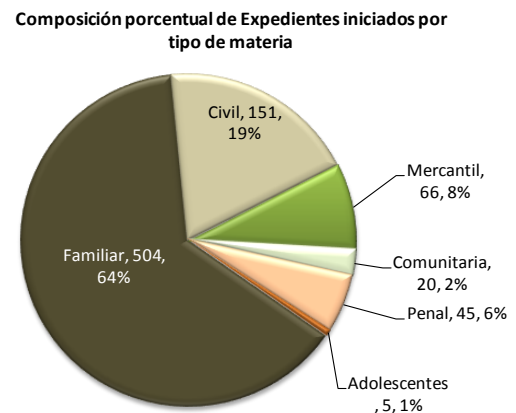
Cuando las partes acuerdan iniciar el proceso de mediación, es necesario integrar la documentación para el expediente de seguimiento. En ese sentido los resultados fueron:

EXPEDIENTES INICIADOS	Composición porcentual			
	2014	2015	2014	2015
Familiar	490	504	58%	64%
Civil	135	151	16%	19%
Mercantil	59	66	7%	8%
Comunitaria	59	20	7%	3%
Penal	96	45	11%	6%
Adolescentes	3	5	0%	1%
TOTAL	842	791	100%	100%

Tabla No. 3



Gráfica No. 3



Gráfica No. 4

Con relación a los expediente iniciados, durante este primer trimestre, no se ha alcanzado el nivel esperado, ya que con relación a la meta anual (incremento de 4% real), el indicador debería estar a un 25% de avance, es decir haber realizado 908 inicios y sólo se lograron 791, lo que en realidad representa un 22% de la meta anual programada que es de 3632 expedientes.

Informe del Primer Trimestre 2015, del Centro Estatal de Solución de Controversias

Observando la gráfica No. 3, en los datos del mismo periodo de 2014, en el que se lograron 842 expedientes iniciados, el indicador al cierre se ubicó en un 6% por debajo de dicha cantidad, al iniciar 791 expedientes.

En el caso de la composición de expedientes iniciados, en la gráfica No. 4, se observa que la materia familiar sigue aportando el mayor porcentaje de expedientes al generar el 64%, seguido de la materia civil con un 19% y las demás materias componen en su conjunto un 17%, siendo que en éste último se observa un decremento del 5% en la rama penal comparado con lo realizado en el mismo periodo del año anterior.

3.4. Expedientes Concluidos

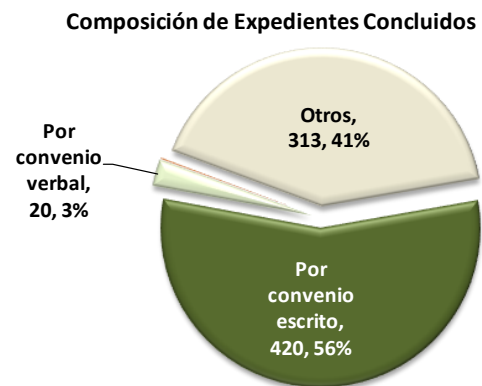
Total de Expedientes	2014	2015*		2014	2015
Iniciados	842	791	Avance hacia la Cultura de la Paz	52%	56%
Total Concluidos	740	754	Porcentaje de no conclusión satisfactoria	35%	40%
Concluidos Satisfactoriamente	442	441			
Escrito	342	420			
Verbal	98	20			
Acuerdo reparatorio	2	1			
otros Concluidos	298	313			

.3%
por debajo de lo logrado en 1er. Trimestre de 2014

Tabla No. 4

Considerando las metas anuales programadas para este 2015, que representa la conclusión de 3408 expedientes, de la tabla No. 4 se desprende que se lograron únicamente 754 en su total global, y esto representa un 22% de la meta programada cuando debe ser un 25% de la misma.

Ahora bien, si analizamos las variables establecidas para el seguimiento del proceso operativo en materia del ISO 9001:2008, se observa que el avance hacia la cultura de la paz es una razón entre los expedientes concluidos satisfactoriamente y los expedientes iniciados, para posicionarse en un 56%, logrando estar un 4% por encima del objetivo a lograr dentro del Sistema de Gestión para la calidad que es de 52%. Comparando esta misma cantidad con lo logrado en el mismo periodo del año anterior, se mantiene esa tendencia a la alza de 4% encima de lo logrado en el mismo periodo del año 2014.



Gráfica No. 5

Informe del Primer Trimestre 2015, del Centro Estatal de Solución de Controversias

Es importante cuidar los resultados de expedientes que no concluyen satisfactoriamente, ya que para este primer trimestre los resultados comparativos contra el primer trimestre del año anterior, indican un crecimiento de 5 puntos porcentuales al pasar nuestro indicador de un 35 a un 40% de expedientes que concluyen por una causa no satisfactoria, diferente a un acuerdo.

En el gráfico No. 5 se aprecia que de los 754 expediente concluidos totales durante este primer trimestre, el 56% fueron concluidos con un convenio escrito, mientras que por acuerdo verbal y reparatorio, representaron un 3% y por otras causas no satisfactorias representan un 41%.

En la tabla No. 5 se aprecia la composición porcentual de los expedientes de acuerdo a la procedencia del mismo, con los datos del primer trimestre tanto del 2014 como de este año, que indica una mayor importancia con los particulares que desean resolver sus conflictos con un 68% del total, un 1% más de lo logrado en el 2014, seguido de expedientes que provienen de los Juzgados con un 23%, incrementando en un 2%.

PROCEDENCIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS	2014	2015*	% del total 2014	% del total 2015
De juzgados	154	171	21%	23%
De Sala Colegiada	0	0	0%	0%
De dependencias de Gobierno	76	70	10%	9%
De empresas	0	1	0%	0%
De asociaciones civiles	1	0	0%	0%
De particulares	509	512	69%	68%
TOTAL	740	754	100%	100%

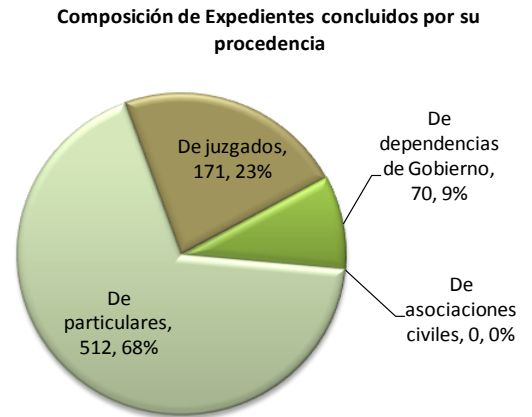


Tabla No. 5

4. Concentrado Estadístico

4.1. Trimestral

		ENE	FEB	MAR	1er. Trim	Total
A	OFICIOS					
	Girados	120	148	162	430	430
B	ORIENTACIONES AL PÚBLICO					
	Realizadas	695	626	627	1,948	1,948
C	AUDIENCIAS INFORMATIVAS EN JUZGADO					
	Realizadas	35	49	48	132	132
D	ENTREVISTAS					
	Iniciales	594	519	547	1,660	1,660
	Complementarias	301	272	285	858	858
	TOTAL	895	791	832	2,518	2,518
	Archivadas	221	205	256	682	682
E	INVITACIONES					
	Primeras Invitaciones realizadas	444	366	422	1,232	1,232
	Segundas Invitaciones realizadas	74	71	85	230	230
	TOTAL	518	437	507	1,462	1,462
	Entregadas a la parte inicial	376	311	347	1,034	1,034
	Entregadas en el domicilio	143	126	161	430	430
TOTAL	519	437	508	1,464	1,464	
F	EXPEDIENTES INICIADOS					
	Materia Familiar	174	158	172	504	504
	Materia Civil	57	54	40	151	151
	Materia Mercantil	22	18	26	66	66
	Materia Comunitaria	7	5	8	20	20
	Materia Penal	13	16	16	45	45
	Materia Adolescentes		3	2	5	5
TOTAL	273	254	264	791	791	

Informe del Primer Trimestre 2015, del Centro Estatal de Solución de Controversias

G SESIONES						
	Realizadas	256	261	269	786	786

H EXPEDIENTES CONCLUIDOS						
	Por convenio escrito	118	149	153	420	420
	Por convenio verbal	4	9	7	20	20
	Por acuerdo Reparatorio		1		1	1
	Por falta de interés	42	44	44	130	130
	Por no llegar a acuerdos	39	46	58	143	143
	Por inasistencia	12	8	12	32	32
	Por no firmar convenio	6		2	8	8
	TOTAL	221	257	276	754	754

I CERTIFICACIONES (MEDIADORES PRIVADOS)						
	Realizadas				0	0

J PROCEDENCIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS						
	De juzgados	59	55	57	171	171
	De Sala Colegiada				0	0
	De dependencias de Gobierno	20	26	24	70	70
	De empresas	1			1	1
	De asociaciones civiles				0	0
	De particulares	140	176	196	512	512
	TOTAL	220	257	277	754	754

K EXPEDIENTES PROVENIENTES DE LOS JUZGADOS						
	Juzgado 1° Mercantil		1		1	1
	Juzgado 2° Mercantil		1		1	1
	Juzgado 3° Mercantil	2	1	2	5	5
	Juzgado 4° Mercantil	1		1	2	2
	Juzgado 1° Familiar		1	1	2	2
	Juzgado 2° Familiar	2		2	4	4
	Juzgado 1° Civil	7	5	1	13	13
	Juzgado 2° Civil	4	4	4	12	12
	Juzgado 3° Civil	4	2	3	9	9
	Juzgado Mixto de Motul	3	3	7	13	13
	Juzgado Mixto de Umán	1	1	2	4	4
	Juzgado Mixto de Izamal	1		1	2	2
	Juzgado Mixto de Kanasín	1	1		2	2
	Juzgado Mixto Progreso	1	1	1	3	3
	Juzgado 1° Penal	1		2	3	3
	Juzgado 2° Penal			2	2	2
	Juzgado 4° Penal	4	1		5	5
	Juzgado 6° Penal			1	1	1

Informe del Primer Trimestre 2015, del Centro Estatal de Solución de Controversias

Juzgado 7° Penal	3		2	5	5
Juzgado 8° Penal	2	2		4	4
Juzgado Único de Adolescentes				0	0
Juzgado de Control Adolescentes		2	1	3	3
Juzgado de Control Kanasín				0	0
Juzgado de Control Umán		1		1	1
Juzgado 1o. de Control Mérida		3		3	3
Juzgado 2o. de Control Mérida				0	0
Juzgado 3o. de Control Progreso				0	0
Juzgado 1o. de Ejecución Penal		2		2	2
Juzgado 2o. de Ejecución Penal		2		2	2
Juzgado 3o. de Ejecución Penal				0	0
Juzg de Ejecución Adolescentes		1		1	1
De sala colegiada Penal				0	0
De Sala Colegiada Mixta				0	0
De Sala Colegiada Civil				0	0
Juzgado 1o. de Oralidad Familiar (M)	5	2	2	9	9
Juzgado 1o. de Oralidad Familiar (V)		1	3	4	4
Juzgado 2o. de Oralidad Familiar (M)	2	1	1	4	4
Juzgado 2o. de Oralidad Familiar (V)				0	0
Juzgado 3o. de Oralidad Familiar (M)	9	3	3	15	15
Juzgado 3o. de Oralidad Familiar (V)	1	1		2	2
Juzgado 4o. de Oralidad Familiar		2		2	2
Juzgado 5o. de Oralidad Familiar	1	1	1	3	3
Juzgado 6o. de Oralidad Familiar		1	1	2	2
Juzgado 1o. de Oralidad Mercantil				0	0
Tribunal de Oralidad para Adolesc			1	1	1
Tribunal 1o. de Oralidad				0	0
Tribunal 2o. de Oralidad				0	0
Total Primer Departamento	55	47	45	147	147
Juzgado Mixto Tekax	2	2	4	8	8
Juzgado Penal Tekax		1	4	5	5
Juzgado Mixto Ticul	3	4	3	10	10
Juzgado de Control Tekax				0	0
Total Segundo Departamento	5	7	11	23	23
Juzgado Mixto Valladolid		1	1	2	2
Juzgado Mixto Tizimín				0	0
Juzgado Penal Valladolid	1			1	1
Juzgado de Control Valladolid				0	0
Total Tercer Departamento	1	1	1	3	3
TOTAL	61	55	57	173	173

Informe del Primer Trimestre 2015, del Centro Estatal de Solución de Controversias

EXPEDIENTES DEVUELTOS A LOS JUZGADOS		C/C	S/C	C/C	S/C	C/C	S/C	C/C	S/C	C/C	S/C
Juzgado 1° Mercantil								0	0	0	0
Juzgado 2° Mercantil					1	1		1	1	1	1
Juzgado 3° Mercantil	2			1	1			3	1	3	1
Juzgado 4° Mercantil		1			1			1	1	1	1
Juzgado 1° Familiar					2			2	0	2	0
Juzgado 2° Familiar			2		1			3	0	3	0
Juzgado 1° Civil	7		4		1			12	0	12	0
Juzgado 2° Civil	4		2		6			12	0	12	0
Juzgado 3° Civil	6		2		3			11	0	11	0
Juzgado Mixto de Motul	1	1	2	1	1	6		4	8	4	8
Juzgado Mixto de Umán	2		2		1			5	0	5	0
Juzgado Mixto de Izamal	1				1			2	0	2	0
Juzgado Mixto de Kanasín	2				1			3	0	3	0
Juzgado Mixto Progreso	1		1			1		2	1	2	1
Juzgado 1° Penal		1			1	1		1	2	1	2
Juzgado 2° Penal						2		0	2	0	2
Juzgado 4° Penal	1	3	1					2	3	2	3
Juzgado 6° Penal						1		0	1	0	1
Juzgado 7° Penal		1			1	1		1	2	1	2
Juzgado 8° Penal	2			2				2	2	2	2
Juzgado único de Adolescentes								0	0	0	0
Juzgado de Control Adolescentes					1			1	0	1	0
Juzgado de Control Kanasín								0	0	0	0
Juzgado de Control Umán	1							1	0	1	0
Juzgado 1o. de Control Mérida			1	2				1	2	1	2
Juzgado 2o. de Control Mérida								0	0	0	0
Juzgado 3o. de Control Progreso								0	0	0	0
Juzgado 1o. de Ejecución Penal			1	1				1	1	1	1
Juzgado 2o. de Ejecución Penal				2				0	2	0	2
Juzgado 3o. de Ejecución Penal								0	0	0	0
Juzg. de Ejecución Adolescentes				1				0	1	0	1
De Sala Colegiada Penal								0	0	0	0
De Sala Colegiada Mixta								0	0	0	0
De Sala Colegiada Civil								0	0	0	0
Juzgado 1o. de Oralidad Familiar (M)		1	3	1	1	1		4	3	4	3
Juzgado 1o. de Oralidad Familiar (V)		1				2		0	3	0	3
Juzgado 2o. de Oralidad Familiar (M)	2		1					3	0	3	0
Juzgado 2o. de Oralidad Familiar (V)								0	0	0	0
Juzgado 3o. de Oralidad Familiar (M)	2	6	3	2	1			6	8	6	8

Informe del Primer Trimestre 2015, del Centro Estatal de Solución de Controversias

Juzgado 3o. de Oralidad Familiar (V)	2						2	0	2	0
Juzgado 4o. de Oralidad Familiar			1				1	0	1	0
Juzgado 5o. de Oralidad Familiar		1	1		1		2	1	2	1
Juzgado 6o. de Oralidad Familiar					1		1	0	1	0
Juzgado 1o. de Oralidad Mercantil							0	0	0	0
Tribunal de Oralidad para Adolecsc						1	0	1	0	1
Tribunal 1o. de Oralidad							0	0	0	0
Tribunal 2o. de Oralidad							0	0	0	0
Total Primer Departamento	36	16	27	13	27	17	90	46	90	46
Juzgado Mixto Tekax			1	1	3	1	4	2	4	2
Juzgado Penal Tekax					2	1	2	1	2	1
Juzgado Mixto Ticul	2			1	2	2	4	3	4	3
Juzgado de Control Tekax							0	0	0	0
Total Segundo Departamento	2	0	1	2	7	4	10	6	10	6
Juzgado Mixto Valladolid				1	1		1	1	1	1
Juzgado Mixto Tizimín					1		1	0	1	0
Juzgado Penal Valladolid		1					0	1	0	1
Juzgado de Control Valladolid							0	0	0	0
Total Tercer Departamento	0	1	0	1	2	0	2	2	2	2
TOTAL	38	17	28	16	36	21	102	54	102	54

c/c- Con convenio

s/c- Sin convenio