

República de Costa Rica
Poder Judicial

Memoria:
Talleres de Participación Ciudadana

Proyecto GICA Justicia



**GESTIÓN INTEGRAL DE
CALIDAD Y ACREDITACIÓN**



Créditos

Coordinador del Proyecto: Magistrado Rolando Vega Robert

Gestor inicial del Proyecto: Lic. Armando Elizondo Almeida

Gestora actual del Proyecto: Licda. Carmen Cerdas Cisneros

Area de Comunicación del Proyecto: Licda. Ana Laura Murillo
Licda. Marisel Rodríguez Solís

Secretaria del Proyecto: Srta. Katherin Madrigal Olivares

Asesor Técnico Principal del Proyecto: Dr. Roy Zúñiga Sáenz, Decano del INCAE

Expertos Técnicos Nacionales del Proyecto: Ing. Rodrigo Murillo Herrera
Ing. Edgardo Marín Delgado
Ing. Carolina Rojas Martínez

Edición: Licda. Marisel Rodríguez S.
Lic. Rodrigo Murillo H.
Dr. Roy Zúñiga S.
Magistrado Rolando Vega R.

Fotografías: Lic. Armando Elizondo Almeida
Licda. Ana Laura Murillo

Diseño Gráfico: Licda. Ana Cristina Dengo Fernández

Impresión: Consorcio Litográfico Herediano (CONLITH)

Agradecimiento especial a las oficinas y departamentos del Poder Judicial de Costa Rica que colaboraron con la realización de las encuestas y los talleres:

Contraloría de Servicios

Consejo Superior

Dirección Ejecutiva

Unidades y sub-unidades Administrativas de los circuitos judiciales

Departamento de Artes Gráficas

Oficina de Proveeduría

Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas

Oficina de Control Interno

Despacho de la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia

Departamento de Audiovisuales

Tabla de contenidos

• <i>Presentación</i>	3
• <i>Introducción</i>	6
• <i>Capítulo I</i> <i>Talleres de Participación ciudadana</i>	8
- Estructura de los talleres	9
- Objetivos	9
- Dinámica de los talleres	10
- Resultados principales	13
• <i>Capítulo 2</i> <i>Modelo SERVQUAL</i>	19
- Servicios y Calidad de Servicios	20
- Modelo SERVQUAL	21
- Objetivo de la aplicación del modelo SERVQUAL	23
- Resultados generales	24
- Análisis de la importancia relativa de los elementos del servicio	26
- Expectativas y calidad percibida	26
- Contribución del cuestionario SERVQUAL a la concepción de las Normas GICA	29
• <i>Conclusiones</i>	30
• <i>Anexos</i>	31
Anexo 1: Acta de la Corte Plena: Génesis de GICA-Justicia	32
• <i>Apéndices</i>	50
Apéndice 1: Encuesta "Midiendo la calidad en servicios de administración de justicia del Poder Judicial de Costa Rica"	51
Apéndice 2: Encuesta "Cuestionario sobre los servicios de la administración de justicia"	54



Presentación

El Proyecto de Gestión Integral de Calidad y Acreditación Judicial (GICA-Justicia) ha sido una realidad gracias al apoyo del Programa EUROsociAL, promovido por la Unión Europea dentro de un marco de cooperación con los países de América Latina, en procura de una mayor cohesión social para los pueblos de la región.

El proyecto piloto inició su ejecución en junio del presente año después de haber sido seleccionado y aprobado entre muchos otros proyectos presentados al Consejo de Dirección de EUROsociAL-Justicia. Participan igualmente de este esfuerzo el Gobierno de Francia por medio de FCI (France Cooperation Internationale) y el Ministerio de Justicia. Además, el Poder Judicial de Costa Rica también figura como co-financiador del proyecto.

GICA-Justicia marca el punto de partida para la creación de una política pública en materia de gestión integral de la calidad en una institución como el Poder Judicial. Concomitantemente al reto innovador de proponerse la creación de unas normas de gestión de calidad diseñadas y concebidas para el mundo de lo judicial, el proyecto piloto pretende lograr en un plazo inferior a un año, la acreditación del cumplimiento de las normas de calidad de dos despachos judiciales: la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia y el Juzgado de Violencia Doméstica de la Provincia de Heredia.

Una de las fases del proyecto ejecutadas al 100% durante el mes de agosto y parte de setiembre del presente año, consistió en una consulta ciudadana a nivel nacional. La participación de las personas usuarias del sistema de administración de justicia, constituyen un requisito indispensable para la concepción de unas normas de calidad que carecerían de legitimación y validez si no recogieran el pensamiento y la percepción de las personas sobre el servicio de justicia que reciben.

Por todo lo anterior, en nombre del equipo de trabajo del proyecto GICA-Justicia, me complace poner en sus manos esta Memoria de los Talleres de Participación Ciudadana que contiene de forma resumida todo el esfuerzo y los resultados obtenidos de las 17 actividades realizadas a lo largo y ancho del país.

Se llevó a cabo de forma simultánea, una consulta adicional a las personas usuarias del Poder Judicial con la valiosa ayuda de la Contraloría de Servicios de la institución. En este documento están plasmados los objetivos e ideales, así como los resultados de los talleres y sugerencias recibidas.

Dicha consulta fue exitosa por la gran concurrencia de más de 2000 personas, quienes con sus acertados comentarios y su participación, lograron aportar su granito de arena para la construcción del primer borrador de las Normas GICA-Justicia.

Gracias al apoyo y esfuerzo del equipo técnico interdisciplinario del Proyecto Piloto, entre ellos el Doctor Roy Zúñiga, Asesor Técnico Principal del Proyecto y Decano del INCAE Business School y los Expertos Técnicos Nacionales, Ing. Rodrigo Murillo, Ing. Edgardo Marín e Ing. Carolina Rojas, así como el equipo de trabajo logístico y de gestión, se realizaron los 17 talleres de participación ciudadana en todo el país a los que asistieron casi 1.200 personas.

Durante las actividades se promovieron reflexiones colectivas sobre los principales problemas que aquejan al Poder Judicial. Además, se expusieron los conceptos básicos sobre la calidad en la gestión de los procesos.

Finalmente, las personas participantes colaboraron llenando un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con respecto a los servicios recibidos del Poder Judicial. También calificaron la labor desempeñada en general por la institución según sus propios criterios y percepciones.

En esta Memoria se recopilan todos los documentos relacionados con los objetivos, la estrategia de la consulta

ciudadana para la creación de las Normas GICA- Justicia, las zonas del país en donde se realizaron los talleres, las herramientas que se utilizaron para medir la satisfacción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que brinda el Poder Judicial, los resultados de dichas encuestas, diversas opiniones de los participantes y algunas fotografías para ilustrar parte de los talleres celebrados.

Por último, quiero dejar patente el profundo agradecimiento de quienes constituimos el equipo de trabajo GICA-Justicia, a todas aquellas personas que con sus aportes, su visión crítica y deseos de mejoramiento de la justicia costarricense, han contribuido intelectualmente para hacer realidad en el corto plazo, una justicia de calidad sustentada en la participación ciudadana.

San José, 9 de Diciembre de 2009.

Magistrado Rolando Vega Robert

Presidente de la Comisión
de Acreditación Judicial

Coordinador General
del Proyecto GICA-Justicia

República de Costa Rica
Poder Judicial

Memoria:
Talleres de Participación Ciudadana

Proyecto GICA Justicia



GESTIÓN INTEGRAL DE
CALIDAD Y ACREDITACIÓN



Introducción

Desde hace ya algunos años, el Poder Judicial de nuestro país ha incorporado en sus planes estratégicos, el objetivo de brindar a las personas usuarias de nuestra institución un servicio público de calidad.

GICA-Justicia promueve la iniciativa de diseñar e implementar un modelo de gestión de calidad basado en unas normas propias para la justicia con el fin de que puedan dar origen a procesos de acreditación judicial replicables de manera gradual en todos los despachos judiciales de nuestro país.

La propuesta para iniciar este Proyecto fue aprobada por la Corte Plena en la Sesión N° 30-2.005, artículo IV, celebrada el 3 de octubre de 2005. Inicialmente el proyecto se denominó “Modelo de Gestión de Calidad y Normalización para los Despachos Judiciales”. (ver anexo 1)

Desde entonces, esta iniciativa ha marcado el punto de partida para la creación de una política pública en materia de gestión integral de calidad, lo cual contribuye a aumentar el grado de unión entre el Poder Judicial y la sociedad costarricense en aras del favorecimiento de todas y todos los ciudadanos.

En este contexto, una vez iniciado el Proyecto Piloto en junio del presente año, tanto los integrantes del equipo técnico

de trabajo, como su coordinador, el Magistrado Rolando Vega Robert, determinaron que la consulta a la ciudadanía sobre su percepción y satisfacción acerca de los servicios que brinda el Poder Judicial, era una fase previa indispensable que serviría de insumo esencial para dar una verdadera legitimación al conjunto de las Normas GICA-Justicia. De igual manera, para este equipo fue muy importante determinar las expectativas de las personas usuarias del sistema de administración de justicia para recibir una “justicia de calidad”.

Con el fin de lograr los objetivos anteriores, el Proyecto Piloto contempló la realización de una consulta nacional para promover la participación ciudadana. Dicha consulta estuvo dividida en dos partes, ambas de igual importancia: los 17 Talleres de Participación Ciudadana, que recogieron una muestra de las percepciones de las personas usuarias del Poder Judicial en todo el país, de manera cualitativa. Y por otro lado la consulta de usuarios y usuarias de la institución a través de la Contraloría de Servicios, la cual reforzó de manera cuantitativa las manifestaciones expresadas por los y las participantes de los talleres.

Los talleres tuvieron una gran concurrencia. En ellos participaron representantes de diferentes sectores de nuestro país, como lo fueron los indígenas Maleku, las asociaciones comunales, funcionarios y personeros de instituciones públicas y privadas,

como lo son la Fuerza Pública, la Policía de Tránsito, la Cruz Roja, el Cuerpo de Bomberos, Municipalidades, universidades públicas y privadas, cooperativas, la Iglesia Católica, bancos estatales y privados, el Consejo Nacional de Rehabilitación, la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), la Junta Administrativa Portuaria para el Desarrollo de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA), el Instituto de Desarrollo Agrario (IDA), el Instituto Nacional de Seguros (INS), el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), el Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE), la Dirección General de Migración y Extranjería, el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Educación, la Asamblea Legislativa y diversos medios de comunicación regionales. También acudieron abogados, educadores, empresarios privados, personas usuarias interesados en el tema, así como servidoras y servidores judiciales de nuestro país.

Durante el período de la ejecución de esta fase, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial y sus oficinas regionales, colaboraron con el Proyecto GICA-Justicia en la recolección de la opinión ciudadana por medio de un cuestionario técnico de medición de la satisfacción de las personas usuarias respecto a la calidad de los servicios de administración de justicia. El objetivo principal fue obtener la proporción y el índice de satisfacción o insatisfacción de las personas usuarias a nivel nacional.

La herramienta fundamental utilizada para esta evaluación fue el modelo

SERVQUAL el cual “...constituye un modelo de referencia que, a través de las investigaciones realizadas por Parasuraman, Zeithml y Berry (1993), permite establecer e identificar las causas de los problemas de calidad en los servicios...” (ver Capítulo II: Encuesta Aleatoria sobre Servicios y Calidad de Servicios). Esta herramienta ha sido utilizada desde hace más de dos décadas a nivel mundial para la medición de la calidad de servicios y se ha convertido en un estándar internacional empleado en el ámbito público y privado. (ver *apéndice 1*)

En el caso de los talleres, se utilizó además una segunda herramienta, la cual se constituyó en un cuestionario de percepción denominado “Cuestionario sobre los servicios de la administración de justicia”. (ver *apéndice 2*)

Tanto la dinámica de los talleres, como la recolección de datos a través de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial materializaron una clara radiografía de lo que piensan los usuarios y usuarias de nuestros servicios y cómo consideran ellos que sería un servicio de calidad en la administración de la justicia.

Esta Memoria se ha dividido en dos partes, tomando en cuenta la dinámica de la consulta nacional realizada. En la primera parte, se podrán conocer los detalles de los 17 talleres de participación ciudadana; y en la segunda parte, se profundizará en el Modelo SERVQUAL, y su aporte en este proceso de recolección de opinión ciudadana.

CAPÍTULO 1:

Talleres de Participación Ciudadana



1.1 Estructura de los talleres en resumen:

Los 17 Talleres de Participación Ciudadana se realizaron en su mayoría entre los meses de agosto y septiembre de 2009. Sin embargo, a finales de 2008 y previo al inicio formal del proyecto, se efectuaron dos talleres: uno en San Ramón y otro en Guápiles.

Los sitios en que se llevaron a cabo los talleres comprendieron todas las provincias de Costa Rica y son lugares estratégicos en los cuales se encuentran despachos judiciales de gran afluencia de personas usuarias. A continuación un resumen de lugares donde tuvieron lugar dichos talleres:



Año 2008:

San Ramón (Provincia de Alajuela)
Guápiles (Provincia de Limón)

Agosto, 2009:

- Liberia-Cañas (Provincia de Guanacaste)
- Santa Cruz (Provincia de Guanacaste)
- Nicoya (Provincia de Guanacaste)
- Provincia de Puntarenas (central)
- San Carlos (Provincia de Alajuela)
- Provincia de Limón (central)
- Turrialba (Provincia de Cartago)
- Golfito-Corredores (Provincia de Puntarenas)
- Pérez Zeledón (Provincia de San José)

Septiembre, 2009:

- Provincia de Cartago (central)
- Provincia de Heredia (central)
- Provincia de Alajuela (central)
- Grecia (Provincia de Alajuela)
- Provincia de San José (central)
- Provincia de San José (taller para periodistas)

1.2 Objetivos

Objetivo General: **Objetivos Específicos:**

Incorporar la voz de las personas usuarias de los servicios de administración de justicia del Poder Judicial, con el fin de convertir los hallazgos en insumos que nutran el proceso de concepción de la familia de las Normas GICA-Justicia.

Objetivos Específicos:

- Recopilar de forma cualitativa información acerca de la percepción que tienen las personas usuarias de los servicios brindados por el Poder Judicial.

Afiches Promocionales utilizados en los Talleres:



- Propiciar un acercamiento con las comunidades de todo el país para presentarles la naturaleza del Proyecto GICA-Justicia, sus alcances y objetivos.
- Brindar una capacitación a personas usuarias sobre temas afines a la

gestión de calidad y la medición de calidad de servicios.

- Hacer visible a las personas usuarias los esfuerzos que el Poder Judicial realiza en aras de mejorar la calidad de sus servicios.

1.3 Dinámica de los talleres

a. Convocatoria:

Para cada taller, se realizó una invitación abierta a la comunidad y una invitación formal a representantes de instituciones, empresas, cooperativas y demás organizaciones civiles.

Con el propósito de promover la participación y distribuir las invitaciones, se contó con la colaboración de la Dirección Ejecutiva del Poder Judicial, el equipo de administradores y sub-administradores de cada Circuito Judicial, la Contraloría de

Servicios y de los medios locales de comunicación colectiva.

Se distribuyeron tres tipos de afiches, dos con información general del proyecto y otro con información de fechas y lugares de celebración de los talleres. Estos se colocaron en diferentes lugares visibles de cada comunidad donde se realizaron las actividades, en sitios en los cuales hay gran afluencia de personas, como bancos estatales, supermercados, centros de atención médica y otros. También se repartieron volantes con la invitación al taller para cada lugar.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN CONVOCADOS EN TALLERES.

GUANACASTE

- Canal TV36 Guanacaste
- Periódico El Chorotega
- Periódico Anexión
- Periódico La Provincia
- Periódico La Voz de la Pampa
- Periódico Mensaje- Heraldo de la Región Chorotega
- Radio Pampa
- Radio Chorotega
- Radio Cultural de La Cruz de Guanacaste
- Radio Cultural de Nicoya

PUNTARENAS

- Periódico El Sur
- Periódico La Voz del Pacífico
- Periódico El Pacífico Por Siempre
- Periódico El Sabanero

ZONA ATLÁNTICA

- Periódico Panorama Atlántico
- Periódico El Espectador
- Radio Casino (Zona Atlántica)
- Radio Nueva (Zona Atlántica)
- Periódico Turrialba Al Día
- Emisora Cultural de Turrialba

ZONA NORTE

- Canal 14 San Carlos
- Periódico San Carlos Al Día
- Radio San Carlos
- Radio Santa Clara
- Emisora Cultural de San Carlos

ZONA SUR

- TV Sur Canal 14
- Periódico Enlace
- Periódico Estrella del Sur
- Radio Emaus
- Emisora Cultural de Pérez Zeledón
- Emisora Cultural de Corredores
- Emisora Cultural de Buenos Aires
- Corresponsal del Periódico Extra
- Canal 2 Zona Sur
- Corresponsal del Canal 7

CARTAGO

- Periódico Cartago Al Día
- Periódico Cartago Actual
- Mi Cartago.com

HEREDIA

- Periódico Actualidad Herediana
- Periódico Campus
- Periódico Gente Aquí
- Periódico El Domingueño
- Periódico Belén Al Día

ALAJUELA

- Periódico Antorcha
- Radio Alajuela

GRECIA

- Periódico Mi Tierra
- Periódico El Occidente
- Revista EntreCantones
- Radio 16 de Grecia





Alajuela



Cartago

b. Estructura de cada taller:

Cada taller inició con una charla impartida por el Magistrado Rolando Vega Robert, Coordinador del Proyecto GICA-Justicia, en la cual se explicó la razón de ser y objetivos del proyecto, así como una breve introducción a la dinámica de la actividad. El Magistrado realizó un análisis retrospectivo y con una visión histórica de los esfuerzos hechos en el tiempo por el Poder Judicial para mejorar la calidad de la justicia y el impacto derivado de ello hasta nuestros días.

Luego el Ingeniero Rodrigo Murillo, graduado del INCAE Business School realizó la capacitación a los presentes sobre el tema "Medición de la Calidad del Servicio". En la capacitación se les explicó a los participantes la forma de medir la calidad en los servicios y los parámetros que se deben utilizar para este propósito.

Después de esta charla, el Ing. Murillo les explicó la metodología para completar el cuestionario SERVQUAL, herramienta de uso internacional para la medición de la satisfacción en los servicios y mediante la cual se recopiló

sistemáticamente la opinión de los asistentes acerca de la calidad de los servicios que brinda en la actualidad el Poder Judicial.

Seguidamente el Magistrado Vega ofreció una charla sobre la importancia que tiene la participación ciudadana en la recolección de insumos para la creación de las Normas GICA; luego se entregó a los participantes un segundo cuestionario denominado "Midiendo la Calidad en Servicios de Administración de Justicia del Poder Judicial de Costa Rica", el cual también fue de suma importancia para recoger la opinión de los usuarios y usuarias del Poder Judicial en cuanto a la calidad de los servicios que brinda la institución.

Por último, se pasó a un segmento de preguntas y respuestas, el cual fue aprovechado por los y las asistentes para expresar su agradecimiento por este tipo de iniciativas de la institución y realizar comentarios acerca de sus experiencias como personas usuarias del servicio público de justicia.

Al finalizar cada actividad, se hizo entrega a los y las participantes, de un certificado de asistencia al Taller.



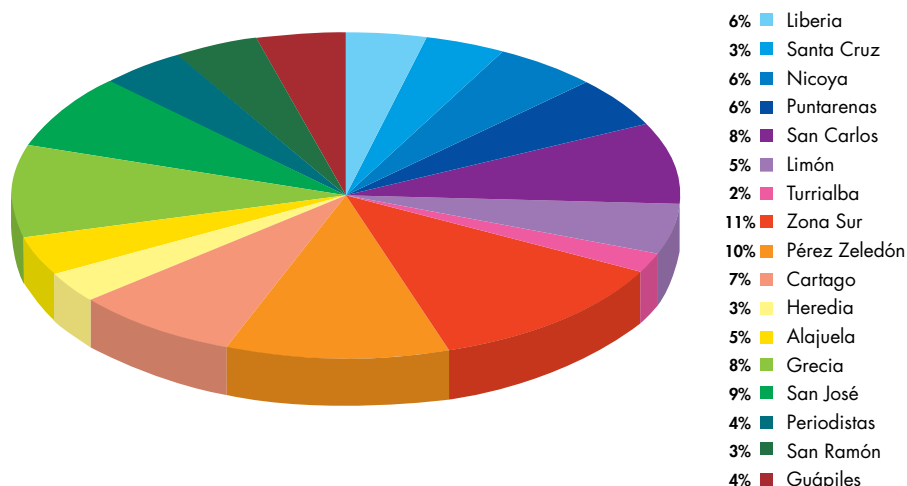
1.4 Resultados principales

a. Datos de asistencia y participación ciudadana:

A los talleres asistieron en total casi 1061 personas. Porsulado, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, realizó aproximadamente 1163 encuestas de SERVQUAL, con lo cual la consulta ciudadana tuvo una participación total de alrededor de 2224 personas usuarias de los servicios del Poder Judicial.

El siguiente cuadro muestra la asistencia por provincia y circuito judicial en los cuales se realizaron los Talleres de Participación ciudadana y los circuitos en que se aplicó la encuesta SERVQUAL:

Asistencia a los Talleres de Participación Ciudadana



TALLER	ASISTENCIA	CIRCUITO DONDE SE APLICÓ SERVQUAL	ENCUESTADOS
Liberia	60	I Circuito Judicial de Guanacaste	37
Santa Cruz	36	II Circuito Judicial de Guanacaste	43
Nicoya	60	Circuito Judicial de Puntarenas	61
Puntarenas	60	I Circuito Judicial de la Zona Sur	34
Pérez Zeledón	110	II Circuito Judicial de la Zona Sur	30
Zona Sur	112	I Circuito Judicial de la Zona Atlántica	49
Limón	48	II Circuito Judicial de la Zona Atlántica	41
Guápiles	44	I Circuito Judicial de Alajuela	71
Alajuela	50	II Circuito Judicial de Alajuela	36
San Carlos	81	III Circuito Judicial de Alajuela	48
Grecia	90	Circuito Judicial de Heredia	108
San Ramón	37	Circuito Judicial de Cartago	74
Heredia	34	I, II y III Circuito Judicial de San José	531
Turrialba	23		
Cartago	76		
San José	100		
Periodistas	40		
TOTAL	1061		1163



Golfito

Si se toma en cuenta que en todos los lugares del país en que se realizaron los talleres se utilizó el mismo sistema de convocatoria, podemos deducir del cuadro anterior que los ciudadanos con mayor voluntad de participación son los de la Zona Sur y Pérez Zeledón. Seguidamente, San Carlos, Puntarenas y Grecia.

b. Comentarios expresados por algunas personas participantes:

"Excelente... porque nosotros somos los perjudicados o beneficiados... con nuestros aportes podemos lograr un mejor servicio y que sea de calidad..."
Educatora, Nicoya.



Limón

"No es tarea fácil... porque negociar el cambio con 10 mil funcionarios no es fácil. Es viable... Y la implementación de normas de calidad debe ser en todos los servicios para mejorar..."
Educatora, Nicoya.

"Interesante... Es una buena oportunidad que nos da el Proyecto GICA para que los ciudadanos de Limón podamos expresar



Grecia

nuestras inquietudes, más que nada como ciudadanos de este pueblo..." Ciudadana, Limón.

"Es una iniciativa muy buena del Poder Judicial... era necesario para el Poder Judicial realizar este taller porque yo como litigante debo mejorar mi servicio y el tiempo en que lo brindo, y en realidad, siendo el Poder Judicial un monopolio de la justicia en nuestro país, ya era necesario... Rescataría el hecho de brindar un mejor servicio en cuanto a la atención del usuario, persona a persona... el trato... y los tiempos de respuesta... la justicia es cumplida, pero no es pronta." Abogado litigante, Limón.

"Rescato la preocupación por dar al usuario un mejor servicio..." Mujer policía de tránsito, Limón.

"No debemos esperar todo de parte de ustedes, sino que sea un trabajo en equipo..." Ciudadana, Limón.

"A mí me parece que esta iniciativa debería ser obligatoria e implantada en todo el Poder Judicial del país..." Ciudadana, San Carlos.

"A partir del momento en que el funcionario público cambie y tenga una mentalidad más abierta y más dispuesta al cambio, los Poderes van a ir cambiando los derechos que ellos tienen como beneficiarios de los servicios que se les prestan..." Ciudadano, San Carlos.

"La oportunidad ha sido excelente en tanto es la primera vez que puede uno entrar a esa realidad y externar algunas opiniones... los costarricenses creemos en el sistema judicial nuestro, pero nos da mucho miedo caer en manos de los abogados y de los procesos judiciales

por lo engorrosos y caros que resultan para uno...opinar sobre esto es muy valioso..." Educador, Cartago.

"... Nosotros somos usuarios muy frecuentes de la Fiscalía, de la alcandía y para nosotros es muy importante expresar lo que hemos sufrido y vivido, qué es lo que consideramos que está tan mal dentro de esas áreas en específico que pueden dar al traste con una denuncia...desde nuestra parte podemos animar a los papás a que vayan y serán atendidos prontamente...." Educadora, Cartago.





Periodistas



San Ramón



San Carlos



Puntarenas

"... Felicitarlos porque creo que nos hemos hecho críticos y exigentes... y cuando hablamos de gestión integral de calidad y acreditación, la palabra integral da todo ese enfoque... me parece muy bien la participación ciudadana en este proceso, que debe ser sostenible, ... tiene que haber crecimiento, una igualdad de compromiso y cambios... y la palabra mágica que hoy tuvimos "calidad"..." Alcaldesa, Municipalidad de Puntarenas.

"El día de hoy estuve en esta charla de gestión de calidad de la Corte y me parece muy importante, ya que uno tiende a pensar que la Corte es algo que no toma en cuenta la participación social y en este caso es para mejorar la calidad..." Área de Salud, San José.

"Es muy importante este tipo de iniciativas porque involucra la participación ciudadana en aspectos sobre cómo se debe mejorar la gestión de calidad, y los interesados en tener la información somos los usuarios que visitamos diariamente la institución..." Funcionaria, Registro

Nacional, San José.

"Me parece que es una buena oportunidad que nos da el proyecto GICA, para que los ciudadanos podamos expresar nuestras inquietudes... poder expresar las cosas que andan bien o están mal para nosotros en materia de justicia". Representante de la UNED, Talamanca.

"Nosotros más que todo somos los que visitamos esas instituciones y nosotros somos los perjudicados o beneficiados y me gusta que nos tomen en cuenta, para dar nuestros aportes para mejorar el servicio y que sea de calidad" Educadora, Nicoya.

"...la participación que hubo de nosotros, da oportunidad de que ustedes se enteren mejor de cuáles son las inquietudes que tenemos los ciudadanos". Productores de industria y artesanías, Zona Sur.

"...el proceso que he encontrado hoy me parece fundamental para el cambio que Costa Rica requiere y sobre todo en la parte judicial" Ciudadano, San José.

"...recuerdo que hace diez años un colega me dijo: el Poder Judicial está a punto del colapso y no dura diez años más, y ha sobrevivido, y es muy llamativo para mí que en lugar de colapsar esté buscando maneras para seguir adelante, para mejorar la calidad de la prestación del servicio"
Abogada litigante, Turrialba.

"...en realidad ustedes están haciendo un esfuerzo muy viable... porque la implementación de normas de calidad debería ser en todos los servicios"
Educador, Nicoya.



c. Algunos datos importantes obtenidos de las encuestas:

Los comentarios realizados por los y las participantes de los talleres, contrarestados con los resultados de la encuesta SERVQUAL han sido de suma importancia para la creación de las Normas GICA.

De manera cualitativa se puede resumir que las personas usuarias

de la institución no tienen una buena percepción del trato que reciben de los servidores y servidoras judiciales cuando reciben su atención en cualquiera de los despachos de todo el país.

Por otro lado, según las manifestaciones de muchos de los y las asistentes, los jueces y juezas no tienen como prioridad el servicio a la persona usuaria, a pesar de que su percepción sobre la labor del juez y la jueza de garantizar los derechos de las personas sí es buena.





años anteriores, lo que para ellos conlleva a un sistema ineficiente, en el cual las causas judiciales tienen una duración mayor a la esperada.

De esta manera se obtuvo una idea sobre lo que piensan los usuarios y usuarias del Poder Judicial sobre la institución y las diversas funciones que realiza.

Vale la pena resaltar que con los Talleres de Participación Ciudadana los costarricenses se sintieron satisfechos de poder expresar sus opiniones y con sus comentarios engrandecer e impulsar el Proyecto GICA-Justicia.

También manifestaron que los valores de la institución, tales como la honestidad, honradez, responsabilidad, puntualidad y mística, implícitos en la Misión de la institución, son guía fundamental para el cumplimiento del deber.

En términos generales, en cuanto a eficiencia y prontitud en la prestación de sus servicios, los y las asistentes revelaron en sus comentarios que el funcionamiento del Poder Judicial actualmente no es mejor que en los



CAPÍTULO 2:

Modelo SERVQUAL





Cartago

básicos cuyo alcance y significado interesa concretar:

1. Servicio. Comprende no sólo lo que se denomina servicio básico, sino otros múltiples servicios complementarios que son los que pueden diferenciar el servicio básico y aumentar la satisfacción de la persona usuaria en relación a ésta.

2. Persona Usuaría. Es la que recibe el servicio y determina el valor agregado que éste le proporciona.

Medir la **calidad de un servicio** como el de la justicia, es diferente a medir la calidad de un producto físico debido a tres características:

2.1 Servicios y Calidad de Servicios

Se inicia este segundo capítulo de la Memoria aclarando algunos términos que le ayudarán al lector a entender la metodología que se utilizó en la medición de la satisfacción de la calidad de servicios que brinda el Poder Judicial y a las personas usuarias.

Al hablar de calidad de servicio y satisfacción se utilizan dos términos

• Intangibilidad

No es fácil medir o probar un servicio para asegurar su calidad antes de prestarlo efectivamente. En el caso del servicio resulta más difícil evaluar la calidad de éstos si se compara con la evaluación de un producto industrial. Por ejemplo, la relación del personal que presta el servicio con la persona usuaria impacta directamente la calidad percibida por ésta.



Alajuela

- **Heterogeneidad**

Los servicios suelen variar de persona a persona, de manera que es difícil mantener la consistencia en la prestación y puede haber diferencias entre lo que la institución intenta entregar y lo que realmente recibe una persona usuaria específica.

- **Inseparabilidad**

En muchas ocasiones el servicio se va generando mientras se va consumiendo, lo que no sucede, por ejemplo, con los productos que uno compra directamente en el supermercado, donde la producción se dio antes que el consumo del mismo.

El estado de las instalaciones y los medios para prestar los servicios impactan también la calidad percibida de los mismos. De aquí la importancia de los elementos tangibles para transmitir una mejor imagen del servicio. Esto involucra desde el equipo que se utiliza, como el computador, papel, implementos de oficina y otros, hasta las condiciones del lugar en términos de pintura, orden de los elementos de la oficina y limpieza de las paredes, entre otros.

2.2 Modelo SERVQUAL

SERVQUAL-Service Quality-constituye un modelo de referencia que, a través de investigaciones realizadas desde hace dos décadas, permite establecer e identificar las causas de los problemas de calidad en los servicios, al mismo tiempo que ofrece una estructura práctica para entender y mejorar la calidad de los mismos. SERVQUAL es un instrumento para la medición de la percepción de



las y los usuarios sobre la calidad de los servicios. No existe algo objetivo y único que pueda denominarse la calidad de un servicio, por lo que el concepto se aproxima a través de la medición de la denominada percepción que una persona usuaria tuvo del mismo. En este sentido la percepción se convierte en una realidad para esta persona, por lo que la medición de la percepción tiene plena validez.

La evaluación de la satisfacción debe hacerse a través de medidas e indicadores, para lo que se requieren modelos explicativos que establezcan lo medido y el sentido o interpretación que tales medidas tienen. El “Modelo de las Brechas” es el primero y quizá el más extendido de los modelos, el cual asume que las personas usuarias establecen la calidad del servicio en función de la **diferencia** entre las **expectativas** acerca de lo que recibirán y las **percepciones** del servicio que realmente se les entrega.



$$\text{Calidad servicio (Satisfacción)} = \text{Expectativas} - \text{Servicio Percibido}$$



El modelo SERVQUAL tiene unas bases conceptuales y metodológicas que permiten detectar las causas de las brechas en los servicios prestados, así como facilitar la gestión, evaluación y seguimiento de las actividades requeridas para cerrar dichas brechas.

Se pueden distinguir cinco dimensiones o **aspectos determinantes de la calidad de un servicio**, los cuales engloban elementos internos a la institución que afectan a la producción del servicio:

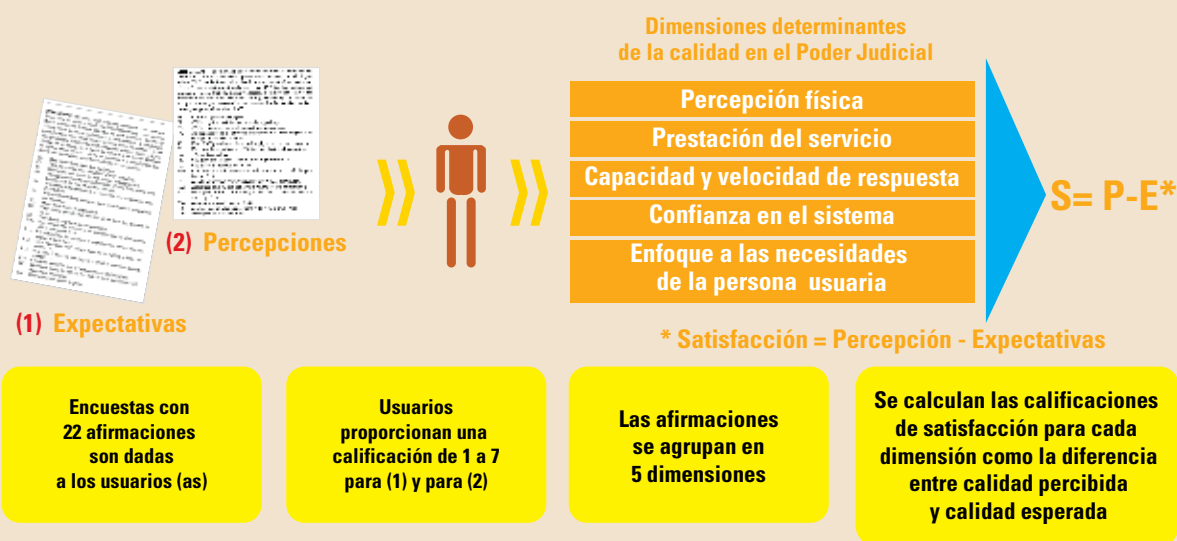
- **Tangibilidad o Percepción física.** Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos, apariencia del personal
- **Confiabilidad o Prestación del servicio.** Habilidad de la institución para brindar el servicio esperado y de forma precisa.
- **Capacidad y velocidad de respuesta.** Disposición de atender a las necesidades del usuario (a) y de proporcionar un servicio pronto y oportuno.

Y otros que se refieren a la relación con el usuario externo:

- **Seguridad en la entrega del servicio o Grado de confianza en el sistema.** Conocimiento por parte de los servidores y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando.
- **Empatía o Enfoque en las necesidades de la persona usuaria.** La capacidad de percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación de los mismos y la atención individualizada a la persona usuaria.

Esquema del Modelo SERVQUAL

El análisis del servicio requiere el uso de encuestas ante una muestra significativa de usuarios y usuarias, de manera que se hagan evidentes los aspectos de mayor interés para ellos. El método SERVQUAL ofrece un esquema general de 22 preguntas relacionadas con las 5 dimensiones determinantes de la calidad. En el caso del Poder Judicial, las 22 preguntas fueron adecuadas a la realidad de la institución.



(1) 22 afirmaciones acerca de la calidad esperada de cierto servicio

(2) 22 afirmaciones acerca de la calidad percibida de cierto servicio

2.3 Objetivo de la aplicación del Modelo SERVQUAL

El objetivo general de la aplicación del modelo SERVQUAL a las personas usuarias de los servicios de Administración de Justicia brindados por el Poder Judicial, fue conocer la proporción de la población satisfecha e insatisfecha en todo el país.

2.4 Metodología

Para obtener un nivel de confianza del 95% (es decir, que la probabilidad de que los datos obtenidos sean acertados o correctos en el 95% de los casos) y un error del 3% (es decir, que se permita que como máximo el valor del índice de satisfacción obtenido de la muestra se desvíe +/- 3% de su valor real, que se pretendería obtener si se realizara un



censo a toda la población de interés) se definió obtener una muestra de 1163 personas usuarias en el ámbito de todos los 15 circuitos judiciales del país.

La estrategia de muestreo para la aplicación del SERVQUAL fue a través de muestreo estratificado, empleando la cantidad de casos para el 2008 para cada uno de los 15 circuitos como criterio de ponderación. La tabla de ponderación para el tamaño de la muestra para cada uno de los circuitos se expone a continuación.



Número total de muestra		1200		
		Casos en el 2008	Peso por circuito	Número de Muestra por circuito
1	Primero de San José	103.977	19,5%	234
2	Segundo de San José	106.908	20,0%	240
3	Tercero de San José	41.248	7,7%	93
4	Primero de Alajuela	31.594	5,9%	71
5	Segundo de Alajuela	16.132	3,0%	36
6	Tercero de Alajuela	21.143	4,0%	48
7	Cartago	32.683	6,1%	74
8	Heredia	48.166	9,0%	108
9	Primero de Guanacaste	16.497	3,1%	37
10	Segundo de Guanacaste	19.338	3,6%	43
11	Puntarenas	27.016	5,1%	61
12	Primero de Zona Sur	15.314	2,9%	34
13	Segundo de Zona Sur	13.368	2,5%	30
14	Primero Zona Atlántica	21.939	4,1%	49
15	Segundo Zona Atlántica	18.159	3,4%	41
TOTAL		533.482		

Con el apoyo de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, se aplicó la encuesta aleatoriamente a personas usuarias que se encontraban físicamente en las instalaciones del Poder Judicial en cada uno de los circuitos judiciales.

Las encuestas tabuladas por la contraloría de servicios fueron escrutinadas por errores, eliminando las encuestas incompletas y con diversos problemas. El número de muestras válidas fue de 688, por lo que el nivel de confianza disminuyó al 94%, manteniéndose el error en un 3%.

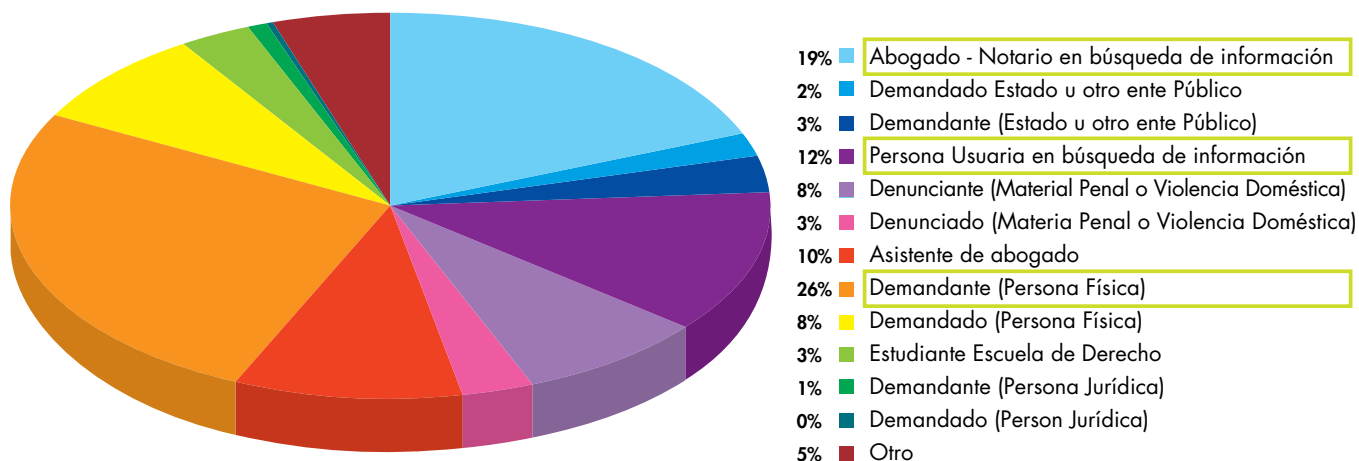
2.5 Resultados generales

Entre la principales personas usuarias de los Servicios de Administración de Justicia se encuentran los Demandantes (26% del total) y los Abogados-Notarios



en búsqueda de información (19%). Se contó también con la participación de otro tipo de personas, que en algún momento o con frecuencia utilizan los Servicios de Administración de Justicia, a mencionar: Asistente de Abogados, Denunciante (Materia Penal o Violencia Doméstica), Demandante (Estado u otro ente público). La lista completa de tipos de personas usuarias participantes y su porcentaje con respecto al total, se encuentra en el gráfico adjunto.

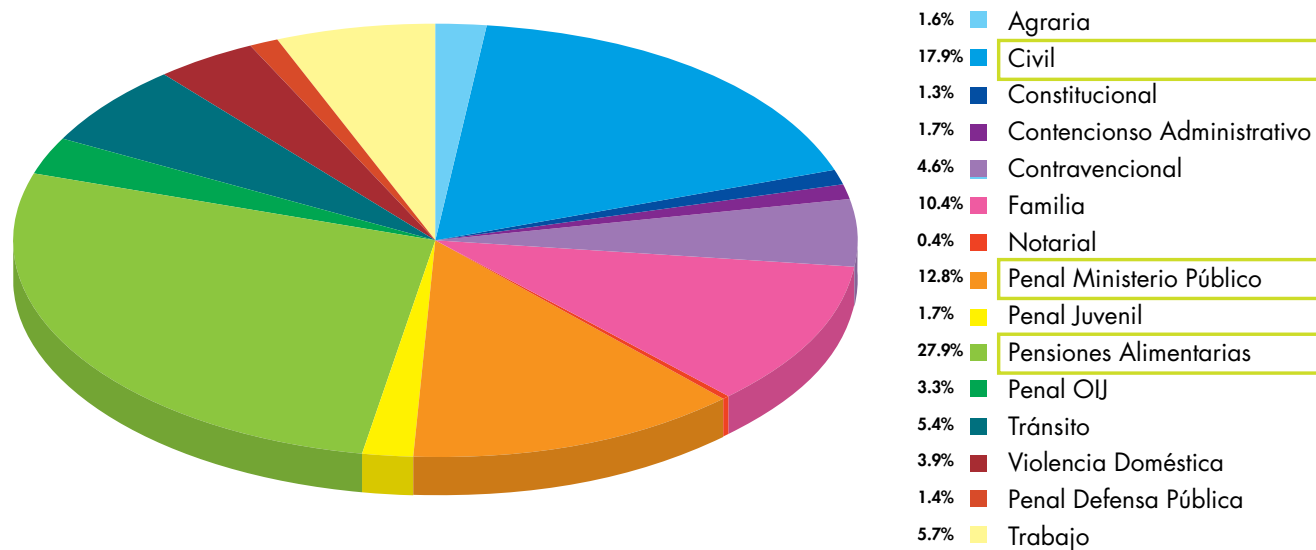
Clasificación de acuerdo a condición de persona usuaria de servicios de administración de la justicia



En el gráfico adjunto se muestra que las materias que cuentan con la mayor frecuencia de visitas corresponden a

Pensiones Alimentarias, Civil y Penal Ministerio Público.

Frecuencia de visita juzgado, tribunal u otra oficina dentro del circuito escogido



Cartago



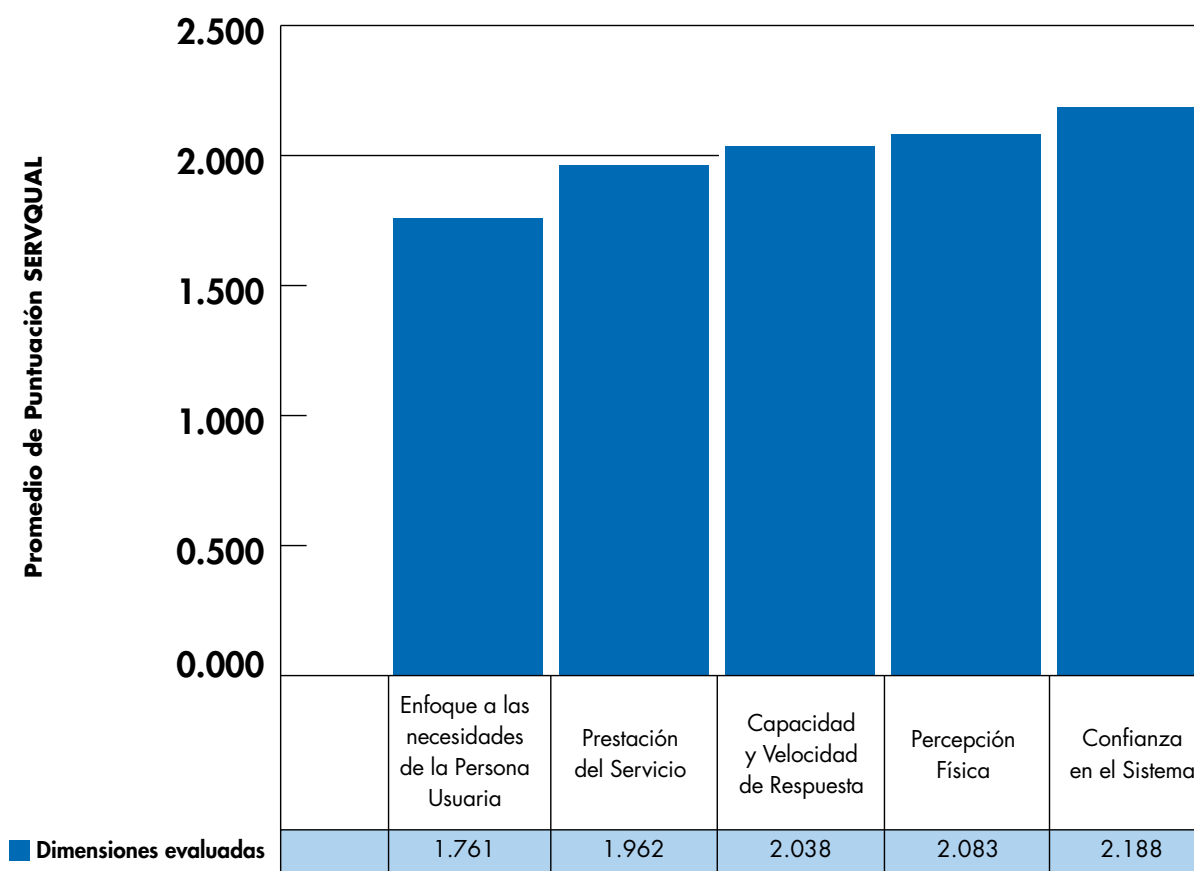


2.6 *Análisis de la importancia relativa de los elementos del servicio*

Las personas usuarias realizaron una ponderación para determinar la

importancia relativa de cada una de las 5 dimensiones evaluadas de los Servicios de Administración de Justicia, teniéndose como resultado que el elemento que estas personas consideran de mayor importancia relativa es la confianza en el sistema, como se muestra en el gráfico adjunto.

Promedio de percepciones de las dimensiones evaluadas para el Poder Judicial



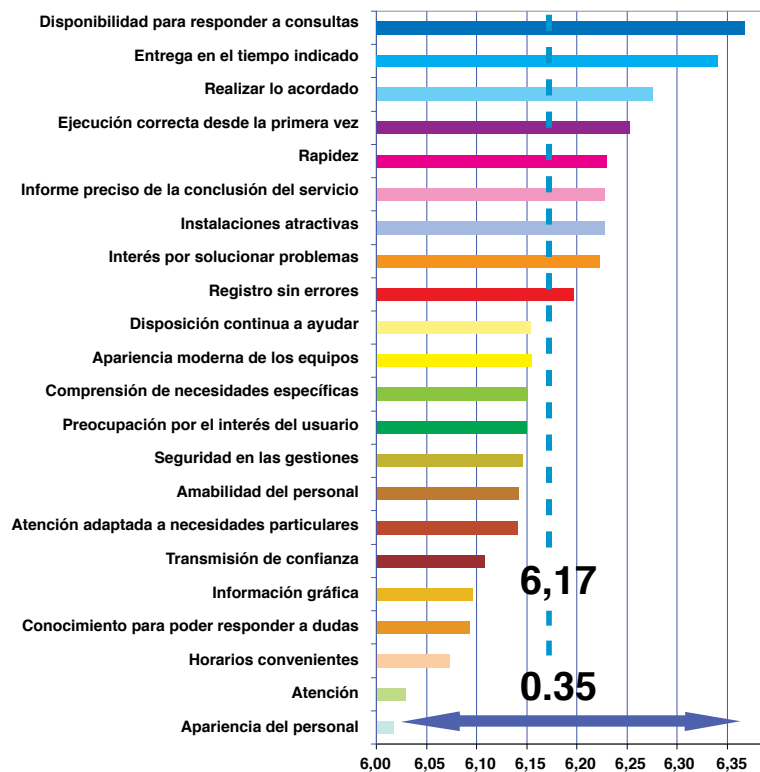
2.7 *Expectativas y calidad percibida del servicio*

Aún cuando no pudo encontrarse una expectativa significativamente mayor que otra, el ordenamiento de mayor a menor de las mismas es el siguiente:

La escala de evaluación va del 1 al 7, encontrándose que el valor

promedio de las expectativas de servicio es de 6,17, con un rango o diferencia entre el valor mayor y el menor de 0,35. El primer valor indica que las personas usuarias tienen una alta expectativa de los servicios en sus diversas dimensiones, y el segundo que todas las dimensiones tienen un valor de importancia similar para los usuarios.

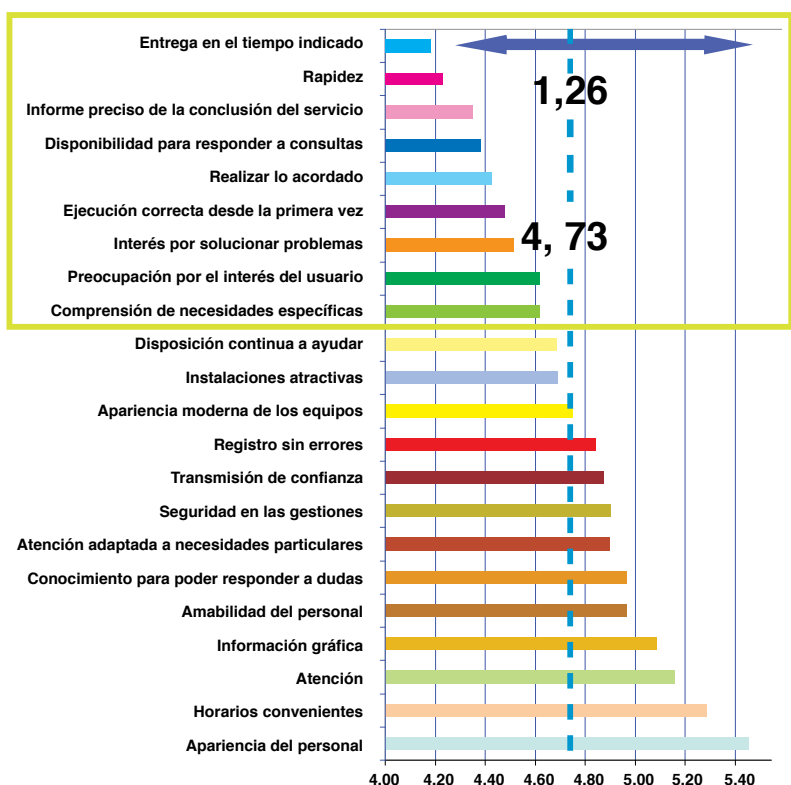
Priorización de factores que miden las expectativas de calidad y servicio



Además de priorizar las expectativas en los 22 aspectos, se obtuvo una priorización de la calidad percibida en cada uno de los mismos, la cual se muestra seguidamente:

Es posible observar que el valor promedio de la calidad percibida del servicio es de 4,73 con un rango de 1,26. No sólo se evidencia acá una mayor dispersión en la calidad percibida entre las diversas dimensiones, sino que el promedio de la calidad percibida es menor que el de la expectativa de calidad. En el recuadro se enmarcan los elementos que se encuentran por debajo del promedio, es decir, aquellos en los que el Poder Judicial es percibido de la manera más negativa, siendo los más bajos los de rapidez y entrega en el tiempo indicado.

Priorización de factores que miden la calidad de servicio percibido

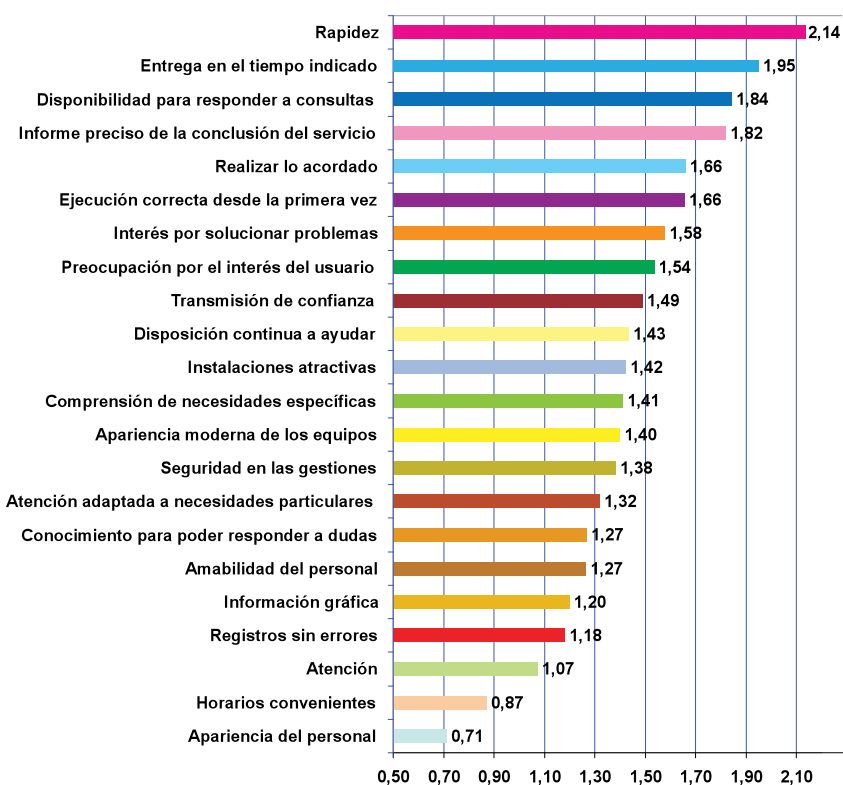




Con la información anterior es posible determinar las brechas, o diferencias entre la expectativa de calidad y el servicio percibido. En el siguiente gráfico se observan ya priorizadas las diferencias entre expectativas y servicios percibidos, que corresponden, según el modelo de brechas antes

descrito, a las fuentes de insatisfacción por parte de las personas usuarias. Las dimensiones más preocupantes son las de rapidez, entrega en el tiempo indicado, disponibilidad para responder a consultas, informe preciso de la conclusión del servicio y realizar lo acordado.

Priorización de causas de insatisfacción en los servicios brindados por el Poder Judicial



A continuación se presenta una comparación priorizada entre los valores de servicio percibido como más bajos y los valores de insatisfacción

más bajos (brechas). Usando la guía de colores, es posible ver que las causas son esencialmente las mismas, casi en el mismo orden de priorización.

Servicio Percibido		Insatisfacción
Entrega en el tiempo indicado	1	Rapidez
Rapidez	2	Entrega en el tiempo indicado
Informe preciso de la conclusión del servicio	3	Disponibilidad de responder consultas
Disponibilidad de responder consultas	4	Informe preciso de la conclusión del servicio
Realizar lo acordado	5	Realizar lo acordado
Ejecución correcta desde la primera vez	6	Ejecución correcta desde la primera vez
Interés por solucionar problemas	7	Interés por solucionar problemas
Preocupación por el interés del usuario	8	Preocupación por el interés del usuario
Comprensión de necesidades específicas	9	Comprensión de necesidades específicas
Disposición continua a ayudar	10	Disposición continua a ayudar

Para obtener la proporción de población insatisfecha se consideraron los cuestionarios individuales, encontrándose que aquellos cuyo grado de insatisfacción es mayor que cero (si fuese igual o menor que cero podría decirse de manera generalizada que no están insatisfechos) corresponden aproximadamente a un 86% del total.



Pérez Zeledón

2.8 Contribución del cuestionario SERVQUAL a la concepción de las Normas GICA-Justicia

1. Se identificaron los principales factores de insatisfacción de la población, dándosele un fuerte énfasis a los mismos en los correspondientes apartados de la norma.
2. Se comprobó la necesidad de crear una norma de rediseño de despachos judiciales, como condición previa para que una instancia judicial se pueda acreditar con las norma de gestión GICA-Justicia.

3. Se identificaron algunos elementos clave para la concepción sistémica del modelo de gestión del Proyecto GICA-Justicia.

4. Se identificó la necesidad de crear un apartado específico que recoja la Voz de las personas usuarias dentro de la norma GICA-Justicia, dado el impacto social que tienen las instituciones judiciales en la sociedad.

5. Se demostró la utilidad del instrumento en la medición de diversos indicadores de satisfacción, según los requerimientos de las normas GICA-Justicia.



Golfito

Conclusiones

Participación Ciudadana:
una necesidad para lograr
los objetivos de GICA-Justicia

Tanto los talleres de participación ciudadana celebrados en todo el país, así como la participación directa de las personas usuarias a través de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial para completar las encuestas en las que se midió la calidad de la justicia, constituyen insumos esenciales para el cumplimiento de la siguiente etapa del Proyecto GICA-Justicia: la creación de la familia de las normas GICA. Este gran objetivo que persigue el proyecto piloto, no podría alcanzarse satisfactoriamente si no se contara con la legitimación construida sobre la base de una amplia participación ciudadana.

Mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, herramienta científica absolutamente confiable, se ha logrado determinar el grado de satisfacción o insatisfacción que existe por parte de las personas usuarias acerca de los servicios de justicia que brinda la institución. También se ha logrado medir la diferencia que existe entre lo que la población espera y lo que realmente está recibiendo.

La ecuación entre las anteriores dimensiones, nos proyectó números desfavorables en cuanto a la medición de la satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios recibidos. Por esa razón, constituyendo la población la principal razón de ser de la Institución, las futuras normas de calidad incorporarán estos insumos esenciales.

Las encuestas cualitativas no mienten, y son una prueba irrefutable de que la calidad de los servicios judiciales debe mejorar. Con la creación de la familia

de normas GICA-Justicia, se pretende contar con parámetros y estándares objetivos que midan esa calidad de los servicios, la cual se verá reflejada en los procesos de acreditación judicial que se llevarán a cabo hacia futuro y de forma voluntaria y paulatina.

De las encuestas cuantitativas realizadas, también se desprenden elementos de satisfacción favorables, lo cual es sumamente importante porque permite su identificación puntual para efecto de desarrollar acciones que tiendan a mantenerlos y a fortalecerlos. Esto, claro está, sin demérito de continuar haciendo todo lo que sea necesario para corregir las deficiencias en las dimensiones más negativas que se han visualizado, como lo son la ausencia de rapidez y el tiempo de espera en la resolución de procesos.

La amplia participación de las fuerzas vivas de las comunidades de todo el país, constituye una señal muy positiva de que las personas usuarias de los servicios de la Institución no se limitan a quejarse, sino que, con sus aportes e involucramiento pleno desean contribuir a la mejora en la calidad de la administración de justicia en nuestro país.

Ha quedado demostrado que a través de esa amplia y decidida participación ciudadana, se puede y debe mejorar la calidad de la justicia en beneficio de toda la población y para el fortalecimiento de la institucionalidad democrática de nuestro país.

La Comisión de Acreditación Judicial y el Proyecto GICA-Justicia, hacen patente su profundo agradecimiento a todas aquellas personas que se han sumado a este gran esfuerzo para desafiar y superar con criterios de calidad los problemas históricos que hemos padecido desde hace muchos años en la justicia costarricense.

Consolidar en un Estado democrático
de

ANEXOS



ANEXO 1

Acta de la Corte Plena Génesis de GICA Justicia

N° 30-2.005

Sesión ordinaria de Corte Plena, celebrada a las ocho horas treinta minutos del tres de octubre de dos mil cinco, con asistencia inicial de los Magistrados Mora, Presidente; Solís, León, González, Escoto, Aguirre, van der Laat, Varela, Chaves, Ramírez, Castro, Arroyo, Pereira, Solano, Vargas, Armijo y la suplente Margoth Rojas Pérez, sustituyendo al Magistrado Rivas, que disfruta vacaciones.

ARTÍCULO IV

"[...] Expresa el Magistrado Vega: "En primer lugar, quisiera celebrar la iniciativa de que este tema se haya incluido en agenda. Creo que es la primera vez que con tanta antelación la Corte dedica un espacio para tratar un tema tan importante como es la fijación de las políticas para la elaboración del presupuesto del Poder Judicial. Precisamente, en años anteriores la queja había sido lo contrario, o sea, que en una sesión muy corta o en dos o tres días la Corte se abocaba al conocimiento y aprobación del presupuesto sin que realmente hubiera un ejercicio real y profundo de la responsabilidad, que eso implica como acto de gobierno para la Corte el tema presupuestario. Desde ese punto de vista, señor Presidente, mi reconocimiento y agradecimiento por la iniciativa de incluir en agenda lo pertinente para que esta Corte asuma esa responsabilidad concreta con la debida antelación.

Por otro lado, creo que el Consejo Superior lleva razón en cuanto a que

muchas veces después de muchas sesiones y muchos meses de trabajo, todo queda concentrado a la disposición que este órgano realice en unas pocas sesiones y muchas veces en contradicción con los estudios técnicos y con todo el trabajo que se ha venido preparando, lo cual implica que efectivamente deben de haber pautas o lineamientos generales claros, o llámense políticas claras emanadas de la Corte, para que quienes tengan que trabajar en la elaboración del anteproyecto lo hagan sobre bases también firmes. Sobre esa primera idea, me parece que no debe imperar la casuística, yo creo que debemos ir apuntando cada vez más hacia lineamientos o políticas generales basadas sobre criterios muy claros y para mí un criterio claro que debe imperar en cualquier tema que justifique el gasto debe de estar relacionado con el rendimiento y la evaluación del desempeño, desde ese punto de vista creo que todavía no hemos logrado incursionar muy a fondo en lo que es la evaluación en los diferentes ámbitos, en el administrativo, en el jurisdiccional y en el ámbito auxiliar de justicia; y digo que no hemos logrado incursionar tal vez con suficiente precisión porque muchas veces se justifican la creación de plazas sobre criterios que no necesariamente son coincidentes con la realidad y pongo un ejemplo muy claro de algo que nos ha venido pasando, por ejemplo, en el tema del R.A.C. y las conciliaciones especiales y los efectos que estas han tenido en algunos despachos; después de celebrarse una audiencia de conciliación en un despacho equis en donde se llegan a concluir setenta (70), ochenta (80) o noventa (90) procesos que se archivan, porque efectivamente el acuerdo produce cosa juzgada, a pesar de que es un trabajo realizado por una



Alajuela

unidad que es la Unidad de Jueces Conciliadores y no es un trabajo del propio despacho en cuanto a lo que implicaría dictar sentencia, nos hemos dado cuenta que en los informes los jueces a veces reportan esas conciliaciones no como conciliaciones sino más bien como sentencias dictadas, eso puede implicar que haya sesgos en la información, a veces es muy difícil poder controlar incluso dentro del sistema de gestión judicial que haya una alimentación de datos absolutamente fidedigna, yo creo que en ese sentido hay que explorar mucho más a fondo cómo poder evitar que puedan existir informaciones que no correspondan a la realidad. El otro ejemplo es el de la mora judicial, a mí me parece que es muy importante, desconozco yo de las evaluaciones que puedan haber existido, pero es muy importante analizar y avaluar esto, porque muchas veces los despachos más bien acumulan el trabajo para que vengan los jueces de la mora, se los recojan y se los devuelvan ya resueltos. Entonces todo esto creo que debe ser producto de evaluaciones muy importantes, obviamente nosotros no podemos involucrarnos directamente en el tema pero sí conocer o proponer pautas para que los órganos que tengan que actuar y ejecutar lo puedan realizar. Desde esa perspectiva, yo creo que hay dos ideas básicas que me permitiría sugerir para estos efectos, la primera es la de estandarizar algún modelo de rendimiento por circuito y por despacho y eventualmente por oficina, o sea, no es posible que en algunos despachos en donde los niveles de trabajo son menores, en principio, hayan concentraciones de recurso humano mayores que en otros despachos; al final nos queda como única explicación para poder

explicar eso la de la complejidad de las materias o de los asuntos, lo cual es absolutamente abstracto y es absolutamente relativo, yo apostaría desde esa perspectiva a estandarizar, mediante indicadores de gestión lo que podríamos llegar a denominar los despachos ideales en cuanto a funcionamiento, ya sea por el modelo de organización interno y también por el tema del rendimiento, por lo menos en el ámbito de lo jurisdiccional, y apostaría bajo esa perspectiva que me parece que dentro del tema de las políticas o de las pautas o de los lineamientos debe ser una idea clara de esta Corte, apostaría a un proceso no sólo participativo sino también integrador, con lo cual filosóficamente consideraría que todo este proceso debe, por lo menos en una primera base o instancia, llevar una alta dosis de autocontrol que me parece fundamental como premisa básica desde la perspectiva de la auto responsabilidad. Si no apostamos nosotros a que institucionalmente podamos realmente darle a cada persona y permitirle a cada persona que ejerza su cuota de responsabilidad, desde esa perspectiva de que unos nos controlemos a otros y no únicamente que otros externos nos vengan a controlar, sino apostamos a eso creo que va a ser muy difícil lograr realmente elevar todo lo que es el tema de las evaluaciones del desempeño y sobre todo poder tener la claridad suficiente para que con base en esas evaluaciones del desempeño, sepamos donde se ubican las mayores necesidades para poder ubicar también la mayor inversión de fondos o de recursos económicos, tanto en el tema del recurso humano como en el de la asignación de recursos materiales. No me parece que sea lógico evaluar el desempeño de un



juzgado que tiene pocas herramientas tecnológicas, igual a un juzgado, a un despacho o una oficina que tenga menores herramientas tecnológicas o menor disposición de recursos tecnológicos para poder realizar su trabajo, creo que son elementos o indicadores que tienen que ponderarse en cada caso para ver si efectivamente estamos cumpliendo con evaluaciones absolutamente objetivas y que tomen en cuenta los parámetros que deben de considerarse a la hora de definir en esos estudios técnicos la pertinencia o no de la creación de una plaza o de varias plazas.

Con esto diría nuevamente, para terminar, que celebro en realidad que la Corte como parte de esta función de gobierno se preocupe por emitir pautas, directrices, lineamientos generales o políticas, que permitan orientar todo este proceso y que estoy seguro llegaría a culminar algo mucho más positivo que una discusión que a veces es estéril y sin pocos elementos para tomar una decisión tan importante como es la aprobación del presupuesto ordinario de la institución."

El Presidente, Magistrado Mora, expresa al Magistrado Vega: "Seguro fue por una desatención de mi parte, pero usted dijo que tenía dos propuestas en concreto, una, estandarizar los modelos de rendimiento por circuito, despacho u oficina y la otra no la capté."

Aclara el Magistrado Vega: "La otra sería concebir todo este proceso previo como un proceso participativo, como un proceso integrador y sobre todo que tenga muy clara como pauta el tema del autocontrol y de la auto responsabilización, ¿cómo hacerlo?, es un poco difícil y complejo, habrá

que idear fórmulas o mecanismos para poder hacerlo, pero yo creo que esa debe ser la línea correcta. Si no apostamos a que cada uno sea responsable realmente de sus actos y dejar de permitir que existan vacíos tan importantes como los que existen actualmente, de que da lo mismo ser bueno que ser malo en la institución y muchas veces la institución premia al malo o al ineficiente, me parece que si no atacamos eso frontalmente e inteligentemente va a ser difícil que logremos mejorar en eficiencia y mejorar en criterios objetivos para la ubicación de los recursos humanos y tecnológicos en algunos de nuestros despachos. Yo diría que por lo menos ahí habrían dos pautas importantes, para efectos de salirnos de la casuística y poder ver esto de forma mucho más integral y para que quienes trabajen en la elaboración del anteproyecto tengan criterios, por supuesto que no son fáciles, pero por lo menos más definidos, esto apuntaría a la idea de que la asignación de presupuesto en los diferentes ámbitos de la institución tienen que estar respaldados por una evaluación previa y tienen que estar respaldados por una plena justificación, o sea, que no se puede crear una sola plaza si realmente no está justificada y si esa justificación va acompañada de todo un proceso de evaluación y de comparación si se quiere también de los factores objetivos que tengan que incidir en esos mecanismos de comparación y eso es lo que yo creo que podría ayudarnos un poco a que la gente realmente se preocupe, no solo por pedir la creación de plazas y más recursos a nivel tecnológico o herramientas de trabajo, sino que se preocupe por justificarlo y a la hora de justificarlo que existan parámetros que permitan comparar, entre instancias



similares, entre circuitos judiciales similares, entre oficinas administrativas similares, entre oficinas auxiliares similares, pero que se permita realmente justificar sobre bases objetivas. Entonces es, me parece, que cambiar un poco de modelo de pedir muchas veces sin justificar y al amparo nada más de un estudio técnico que muchas veces no es compartido, hacía una política más de autocontrol y de auto responsabilización.”

Expresa el Magistrado Arroyo: “Quisiera sobre todo a los compañeros y compañeras de otras Salas, poner en autos de la situación particular que está enfrentando la jurisdicción penal como efecto de la sentencia de la Corte Interamericana de Justicia, que data ya de junio del 2004, que nos dio un plazo razonable para reestructurar la casación penal en Costa Rica, tema en el cual se han hecho los esfuerzos extraordinarios que ha sido necesario para que esta meta y que es una obligación ya para el país se pueda cumplir. En este sentido, me parece que una de las prioridades que no se pueden dejar de lado precisamente está relacionada con la reforma de la casación penal, que entre otros aspectos implica una redistribución de competencias, un desplazamiento de asuntos de la Sala Tercera al Tribunal de Casación Penal. En este particular, aspecto se está redactando o está en trámite ante la Asamblea Legislativa un proyecto de ley que va a implicar que se creen nuevas plazas en la materia de jueces de casación penal de ese Tribunal y cuyo cálculo ya ha sido solicitado al Departamento de Planificación.

Doña Marta Asch sabe que hace tres o cuatro semanas le solicitamos

a su Departamento que hiciera una primera estimación de cuánto es lo que se requiere en orden a recursos de personal de jueces de casación, según lo estimado que va a hacer trasladado de nuestra Sala al Tribunal de Casación. Yo quisiera dejar constando esto, porque para nosotros va a ser fundamental la sobrevivencia, por decirlo así, de una casación no solo redefinida sino redistribuida en sus funciones, repito, va a ser fundamental para que el sistema nuestro no colapse que es lo que ocurriría de no hacer los cambios que ya están planteados en la Asamblea Legislativa. Quisiera, reitero, dejar esto constando porque nos parece vital para el funcionamiento de la jurisdicción penal a futuro. Y de nuevo aprovechar el momento para recordarle a doña Marta Asch que está pendiente el estudio, que nos de un criterio técnico científico de cuántos recursos va ser necesario crear en razón del desplazamiento de competencias que estamos proponiendo.”

Refiere la Magistrada León: “A mí me parece que en buena hora que estamos en esta reflexión, pero si nosotros tenemos un plan estratégico institucional que marca la política que como institución nos hemos previamente señalado, pues cualquier decisión tiene que de alguna forma estar comprendida dentro de este plan y tener un propósito y tener un objetivo, en algunas ocasiones y por lo menos desde mi perspectiva ha sido quizás casuísticamente hemos considerado que es importante apoyar el área social o apoyar el área equis, lo cual es válido en esta circunstancia, pero yo creo que no hemos establecido lo que señalaba el Magistrado Vega, parámetros de medición, entonces ¿qué significa para la institución esa



decisión? no sólo para el funcionario o el despacho que se ve favorecido sino en función del usuario, como eje central de la administración de justicia, como punto de obligada referencia para tomar decisiones. Entonces yo creo que si empezamos por reflexionar que los tres grandes lunares que nos señalan a la institución que es atraso en la administración de justicia, mal servicio en la atención y la calidad, me parece que ahí nosotros necesariamente tendríamos que orientar la decisión del presupuesto: ¿en qué queremos invertir? y creo que la respuesta está dada y está dada en los tres ejes fundamentales, tiempo, calidad y servicio, y cada uno de ellos requerirá definitivamente de acciones específicas y concretas y además están incorporadas en un plan estratégico. Yo creo que de lo contrario lo que vamos a hacer es dar una respuesta casuística y decir si, ciertamente el despacho de equis lugar o la oficina de equis lugar requieren porque se da tal situación. A mí no me cabe duda que cuando un jefe de oficina pide una plaza es porque la está requiriendo, pero nunca nos hemos dado a la tarea de medir cuanto esa plaza que se pidió y que se otorgó vino efectivamente a dar solución al problema que originó el pedimento y me parece que tenemos que establecer parámetros, incluso un cambio de cultura en el sentido de que si esa plaza no favoreció y no alcanzó su propósito, pues entonces fue mal aprobada o no correspondía o las expectativas no eran para una, sino para más y yo creo que eso significaría un gran avance para la institución.

Ahora, si nosotros empezamos por decir cuáles son las áreas prioritarias, tenemos ya marcado un primer punto en el camino a seguir, dentro de

esas áreas prioritarias tendríamos que señalar qué queremos mejorar y probablemente tengamos como factor común, los tres lunares o los tres señalamientos o las tres protestas que nos hace el usuario, y esto sin olvidar que efectivamente vienen reformas que obligan a enfrentar cambios estructurales importantes las que ya referían en el área penal pero también si entra la oralidad qué significa, qué previsiones estamos tomando y no sólo previsiones que de alguna forma puedan tener una ejecución inmediata, sino incluso manejar la posibilidad de que si no entra la reforma no entra esa previsión porque estaría subordinado o sujeta a lo que ahí se decida.

Yo sugeriría solo como un primer paso para la discusión, definir cuáles son las prioridades, sobre esa definición de prioridades por áreas, definir cuáles serían entonces los factores específicos a considerar y sobre esa marcha, desde luego con el apoyo siempre muy valioso y oportuno de las áreas técnicas de la institución poder ir formando una idea y un criterio de consenso sobre los temas."

El Magistrado Vega manifiesta: "Quería completar algunas ideas y también con base en lo que se ha manifestado. Creo que en realidad el tiempo nos permite antes de entrar a definir prioridades poder cumplir con una etapa previa y la etapa previa me parece que debe ser un poco la etapa de definición del estado de la cuestión, o sea, la etapa de una especie de diagnóstico o de mapa nacional para ver cuáles son los comportamientos, cómo está realmente desempeñándose la gente en los diferentes lugares. Una vez que tengamos eso, pues entonces vamos a tener más claridad para poder



Turrialba

decidir, pero entrar a definir a priori sin poder diagnosticar realidades me parece que es contraproducente.”

SALE EL MAGISTRADO MORA Y ASUME LA PRESIDENCIA EL MAGISTRADO CHAVES.

Continúa el Magistrado Vega: “Lo que decía es que me parece que los objetivos deben ser asignar los recursos donde se necesiten y justifiquen más para lograr la eficiencia y la calidad que todos esperamos, y la forma de poder saber donde se justifican y se requieren más los recursos que se deben asignar vía presupuestaria para garantizar esa eficiencia y esa calidad debe estar precedido de un diagnóstico, de un estudio que pueda medir realmente indicadores de gestión con las diferentes variables que esos indicadores de gestión tienen que darnos como datos. Tal vez haya algunos de esos indicadores y esas variables establecidas, pero creo que a mí por lo menos me parece que como Corte se nos haría necesario realmente poder determinar más allá digamos de los impactos de la reforma y de las necesidades que las reformas van a ocasionar, las diferentes reformas legales en caso de que sean aprobadas, me parecerían también muy importante como un requisito el saber cómo nos estamos desempeñando todos.

Hace aproximadamente dos años y medio, yo propuse en esta Corte una iniciativa de “Diálogos por la Justicia” con el propósito de que pudiéramos desarrollar, entre otras cosas, un programa de acreditación de despachos judiciales; a mí me parece que es una idea que podría eventualmente retomarse si la Corte lo tuviera a bien y al hablar de

acreditación de despachos judiciales, significa que nosotros tenemos que llegar a distinguir cuáles despachos funcionan bien y cuáles despachos funcionan mal, sobre determinadas bases objetivas y poder generar bajo ese criterio de acreditar los que funcionan bien y no acreditar los que funcionan mal, poder cambiar un poco la idea de que lo que no funciona bien tiene que ser sancionado por la idea de que lo que funciona bien debe ser estimulado, o sea, si realmente establecemos también y en eso hemos venido realizando un trabajo que el Magistrado Castro ha estado coordinando desde hace meses, que es el reglamento de incentivos, pero si realmente cambiamos un poco la filosofía del castigo por la filosofía del estímulo y por supuesto, sin que eso signifique que el régimen disciplinario tenga que dejarse a un lado, cuando tenga que aplicarse pues se aplica, pero que podamos canalizar positivamente las energías de los funcionarios y de las funcionarias mediante un régimen de estímulo que realmente genere una competitividad sana y esa competitividad sana entre los jueces y las juezas daría como resultado una mayor productividad, una mayor eficiencia y una mayor calidad. Yo creo que ahí hay unas líneas que podrían explorarse y creo que ese modelo de normalización de la gestión de despachos judiciales o de acreditación de despachos judiciales sobre parámetros objetivos podría ayudar muchísimo a la institución y dentro de las ideas de lo que podría ser ese proceso podríamos también darle participación, si lo vemos en términos de un proceso de acreditación de despacho, le daríamos participación a los propios actores y los propios actores son los propios jueces; entonces



a mí me resultaría bien interesante que un juez de Guanacaste pudiera ir a San Isidro del General a validar un proceso de acreditación o viceversa, es decir, que haya posibilidades de que entre los propios jueces, dentro de la filosofía de autocontrol y de auto responsabilización que los propios jueces participen de esto dando sus propios criterios. Pongo un ejemplo, en materia penal, a veces hay muchos reclamos entre los propios jueces que integran tribunales penales porque dicen que nosotros celebramos más debates que otro tribunal, somos los que celebramos más debates o los terceros que celebramos más debates y sin embargo, solicitamos recursos y no nos los dan porque somos los más eficientes y entonces si la institución está actuando en esa dirección creo que es una dirección equivocada, o sea, si realmente al más eficiente le estamos negando los recursos por ser el más eficiente y al menos eficiente le estamos dando los recursos para que siga siendo menos eficiente, yo creo que esa es una línea que no conlleva realmente modelos objetivos ni tampoco conllevaría indicadores y variables que permitan ubicar las cosas en el lugar en que tienen que estar. Yo sé que es muy difícil poder tal vez encontrar fórmulas que permitan que esto realmente se pueda ejercer como una práctica institucional; sin embargo, creo que es absolutamente necesario, hacerlo y buscar los mecanismos o las formas de lograrlo porque en esto si no corregimos ese tipo de detalles, pues entonces vamos a seguir, creo yo, por un camino que no es el más correcto.”

Adiciona el Magistrado Solano: “Simplemente para agregar a las interesantes ideas que ha suscitado este tema, que creo que no lo hemos podido

redondear a lo largo de tantos años pero que siempre ha estado latente como una necesidad porque hemos actuado muy sobre la marcha en materia tan sensible como es la presupuestaria, que debería ser un reflejo coherente de política a nivel institucional global; simplemente agregaría un ingrediente que no creo que debamos dejar por fuera, es el tema de la selección del personal, en lo cual andamos bastante mal, bastante rezagados y que yo creo que es un tema el cual hay que aportarle recursos en el futuro.

La verdad es que no conozco el documento, porque hasta ahora parcialmente se visualiza ahí, pero como poner cuotas eso me parece que no sería el mecanismo ideal o por ejemplo, decir que al que se le dio plazas nuevas en el 2006 para el 2007 no las tendrá porque no sabemos cuál es la circunstancia del momento o como se va a comportar la necesidad de una determinada rama jurisdiccional, por ejemplo, el tema penal o el tema del contencioso con una nueva normativa procesal, creo que hay que llegar más a otro tipo de criterios que partan de un conocimiento real de lo que esta sucediendo a la base de cada uno de los sectores o cada una de las ramas jurisdiccionales, pero el tema de la formación inicial y el tema de la selección en general del personal, no solo del personal profesional el de los jueces, sino en todos los sectores funcionariales del Poder Judicial, me parece que es algo que hay que fortalecer y hay que tener presente para asignarle los recursos necesarios, en esto hemos sido muy descuidados me parece en el pasado y es una materia que va a repercutir en un mejor servicio que al fin y al cabo es todo lo que nosotros deberíamos tener como norte y como meta fundamental.”



Señala el Vicepresidente, Magistrado Chaves: "No sé si valdría la pena o si estaría la parte administrativa con alguna observación que hacer a las ideas de lo contrario me parece que lo lógico sería, aunque yo no soy amigo de tanta comisión, pero lo lógico sería que estos temas si deberían ser tratados por una comisión para efectos de que presente a la Corte una propuesta, por supuesto poniéndole algún tipo de plazo. No sé si la parte administrativa tendría algún interés en hacer alguna manifestación sobre lo aquí hablado."

MIENTRAS SE HALLABA EN USO DE LA PALABRA EL MAGISTRADO VEGA, ENTRARON LOS MAGISTRADOS GONZÁLEZ, JINESTA Y CRUZ.

Manifiesta el Director Ejecutivo, licenciado Alfredo Jones León: "En esa línea de pensamiento por las ideas que se han esbozado, pareciera conveniente que cada Sala tenga un representante en esta comisión más el Consejo Superior que es el que tiene que formular el anteproyecto y con el concurso obviamente de Planificación y de la Dirección y de cualquier otro que se llegue a determinar. Como preparar un documento que pueda recoger más precisamente las políticas, traérselos a una fecha determinada, esto no podría ser muy dilatado, en el tanto ya en noviembre empezamos a formular el presupuesto del 2007. Entonces bien podría ser el lunes 24 de octubre que la Corte lo pudiera conocer, se entregaría con antelación y quizás por ahí se pueda lograr el objetivo, que definitivamente al igual que como ustedes lo han manifestado, es un tema que el ámbito administrativo lo ha venido buscando desde hace mucho tiempo, porque nos ordena

y nos ordena a todos y es necesario para poder hacer un buen trabajo."

Señala la Magistrada Pereira: "A mí me parece al igual que el Magistrado don Luis Fernando Solano, que una idea tan radical como indicar que las oficinas a las que se les asignó las plazas en el 2006 en esos términos en que está, no se les dará en el 2007 para que ni las soliciten, es desconocer las necesidades que podían presentarse en el transcurso del tiempo en un despacho y entonces, en principio, a mí me parece que es una posición extremadamente radical. En segundo lugar, sí existe una Comisión de Presupuesto y como el Magistrado Chaves lo acaba de manifestar, estar creando comisiones de comisiones, en realidad a veces no lleva a la mejor conclusión, si existe esa comisión nombrada y que al final es la que en definitiva viene a externar criterio respecto a eso, por qué no dejar a la misma Comisión de Presupuesto que valore las ideas que se están proponiendo y nos de un informe o una opinión para que la Corte en definitiva vote sobre las ideas que finalmente ellos nos recomienden."

ENTRA LA MAGISTRADA ESCOTO.

Indica el Magistrado Solís: "Aquí estamos tocando temas todos de mucha importancia y de mucha trascendencia para la gestión del Poder Judicial, pero creo que nos hace falta un hilo transversal, una línea transversal que una todo esto y yo creo que esa línea transversal es la definición que esta Corte Plena debe dar de lo quiere presupuestado para el año 2007. Tenemos una gran limitante también que es la ausencia de un plan quinquenal de desarrollo,



ya el plan actual está por vencer este año y tendríamos que avocarnos a la discusión política del siguiente plan quinquenal y no debemos dejar de lado la idea de que el presupuesto es una herramienta, presupuestar es asignar medios materiales a objetivos para alcanzar determinadas metas y en ese aspecto creo que es la gran ausencia, la idea ausente en esta mañana, porque ciertamente las necesidades que tiene la jurisdicción penal, las necesidades que va a tener la jurisdicción contenciosa administrativa, la necesidad de hacer una valoración del desempeño de los distintos despachos judiciales que pasa por el tema de la autoevaluación o de la evaluación de los jueces, el análisis que aquí hemos omitido por circunstancia de una agenda tan llena de temas, de la primera experiencia que hubo en este Poder Judicial sobre rendición de cuentas en aplicación de la Ley de Control Interno, que ya para noviembre de este año esta Corte Plena debe hacer el mismo ejercicio que hicimos tardíamente para este mismo año sobre rendición de cuentas etcétera, nos llena de una gran cantidad de puntos a debatir que hace necesario lograr este tipo de reflexión. Yo por ejemplo, son ideas que me vienen, por ejemplo, para definir porque nosotros nos limitamos a dar los grandes lineamientos políticos del presupuesto que queremos para el 2007, ya el entorno técnico administrativo lo hará el Consejo Superior con el apoyo de los organismos técnicos que tiene el Poder Judicial, pero por ejemplo nosotros podríamos a título de ejemplo, definir si el 2007 va a ser el año de las grandes reformas procesales e institucionales del Poder Judicial y si eso es así línea a los órganos subordinados, preferencia a jurisdicción penal, preferencia a

jurisdicción contenciosa, preferencia a evaluación del desempeño de los despachos judiciales; son tres grandes metas sobre las cuales se podría discutir ese punto y a partir de la definición de ello, darle la responsabilidad del relleno técnico operativo a las oficinas subordinadas a la Corte Suprema de Justicia, Consejo Superior y los órganos técnicos de asesoría. Pero nosotros tal vez aquí hemos estado viendo parcelas del gran bosque y no hemos visto el gran bosque, que es esa gran definición de las grandes metas políticas que queremos alcanzar, se nos ha dicho que ya las reformas generadas de los distintos talleres que el año pasado esta Corte realizó, ya van en proceso, bueno, esas serán entregadas en su momento a la Asamblea Legislativa, pero nosotros también tendríamos que generar, por ejemplo, esa idea motora alrededor de la cual montar el tema del contenido presupuestario para el 2007 y yo diría definir dos o tres grandes temas y sobre esos trabajar, me parece de suma importancia el tema de la evaluación, hasta el día de hoy no hemos encontrado una respuesta satisfactoria, porque es un tema muy complejo cómo se van a evaluar a los jueces y cómo se va a evaluar a los despachos judiciales, pero por más complejo que sea ese tema no podemos dejarlo de lado, hay que afrontarlo y hay que encontrar las respuestas adecuadas a esa gran controversia. El tema de dar certificaciones de calidad, eso lo hemos discutido también en nuestra Sala y suena interesante como un reto para la modernización del Poder Judicial, llegar a alcanzar los parámetros de la ISO 9000. En días pasados tuve la experiencia de asistir a una actividad de Derecho Registral que propuso el Instituto de Derecho Notarial Costarricense y en



una de las presentaciones que hacía el Director del Registro Nacional de la Propiedad de El Salvador, una de sus grandes manifestaciones positivas era que ese Instituto había logrado alcanzar un parámetro de calidad con la calificación de ISO 9000, una dependencia pública de un estado y yo hacia mis adentros reflexionaba y por qué nosotros en el campo jurisdiccional no podemos lograr esos, que los despachos, es un gran reto, puedan llegar a alcanzar esas cualidades y esas calidades de gestión en la función de justicia y que entonces en base a eso desarrollar todo lo que ahí se deriva de reconocimientos salariales, pluses, etcétera, en razón de esa calidad en la prestación del servicio público, pero vuelvo a repetir, tal vez lo que necesitamos aquí reflexionar de que es lo que queremos como idea o como conjunto de ideas en grande para el presupuesto del 2007. Nada más acordémonos que para el presupuesto del 2006, en varios días de sesión que tuvimos, hubo una decisión de esta Corte de que se le iba a fortalecer el presupuesto en el campo de la seguridad ciudadana y ahí hubo respuestas a esa materia, entonces también para el 2007 definamos que es lo que queremos hacer en ese lapso, fortalecer el campo de las reformas procesales, el campo de las reformas institucionales, el campo de la valoración y calidad de rendimiento de los despachos judiciales desde una perspectiva de servicio público de justicia; esos son los temas que creo podemos dedicar una interesante discusión en el día de hoy."

SALE EL MAGISTRADO JINESTA

Expresa el Magistrado González:
"Permítanme señores compañeros y señoras, hacer una breve reflexión

genérica sobre el tema que me parece de la mayor trascendencia y es en un plano genérico que trataré como en otras ocasiones de que sea breve, de redondear alguna cosa sobre esto y es que lo que tenemos que digerir realmente es que el presupuesto es un plan, el binomio de plan presupuesto, un binomio de una planificación con unas metas y con unos objetivos genéricos, que tiene que ir engarzado en el plano estratégico, de manera que lejos el presupuesto de ser un mero documento contable de ingresos y egresos -que es así como normalmente lo hemos visto- implica un plan, implica un derrotero de la institución hacia donde vamos y claro está esta Corte creo que no está para afinar los aspectos técnicos y concretos de un cinco más adonde, o a esta partida \$10 más, por ponerlo de manera simbólica, pero claro está si corresponde y nadie más que nosotros establecer esas metas y objetivos y ese derrotero genérico por el que debe ir el presupuesto y en este sentido, es lo que creo que como muy bien lo señalaba el Magistrado Solís, debemos establecer los grandes lineamientos genéricos de ese presupuesto, donde queremos que la institución vaya, porque no es como siempre se ha visto un simple documento contable; implica el camino por el que va a correr la institución dentro de ese fenómeno temporal, llámese dentro del principio de temporalidad presupuestaria, llámese presupuesto. De modo que el ejercicio que aquí podamos hacer o los acuerdos más que un ejercicio, los acuerdos concretos de por dónde queremos llevar la institución y por dónde queremos enfocar los recursos escasos que se nos puedan dotar, es de la mayor trascendencia y es una de las críticas más importantes que en este tema se nos ha hecho. Normalmente nos viene armado el



presupuesto ya entonces como una “camisa de fuerza” en donde poco podemos hacer, agregar un botón o quitar un ojal, ya no podemos hacer mayor cosa al respecto y sobre esto alguna otra cosa, me parece que los grandes programas de reforma son vitales y que deberíamos poner atención en este aspecto para evitar que se nos venga luego la avalancha de proyectos aprobados que no tienen de un sustrato previsto con antelación. Básicamente quería hacer la reflexión genérica en este sentido concretamente.”

Agrega el Vicepresidente, Magistrado Chaves: “Me parece que el Magistrado Solís nos puso tres temas que a la hora de llegada son unos muchísimos más amplios de la cuenta, tres temas que podríamos comenzar a tomar para estas reflexiones que estamos haciendo; si no le entendí mal uno de los temas era el de las reformas legales pendientes, que esto está incluyendo procesal y de fondo, me refiero la parte del derecho laboral, la parte de contencioso administrativo, la parte del Código Procesal General, la reformas institucionales, o sea, los resultados de los talleres y dentro de ese el tema de la evaluación y la calidad en el rendimiento. Tal vez sobre esos temas podríamos comenzar a abrir el debate para efectos si estamos de acuerdo que por ahí puede ser la orientación del presupuesto darle las indicaciones a los órganos que les corresponden elaborarlo.”

ENTRA EL MAGISTRADO MORA Y ASUME DE NUEVO LA PRESIDENCIA. ENTRA TAMBIÉN EL MAGISTRADO VARGAS.

Manifiesta la Magistrada Villanueva: “Yo no tengo oposición sobre eso, de ninguna manera, me parecen muy

importantes esos temas; están sí sujetos en algunos casos a reformas legislativas o a otros órganos públicos y creo que hay que moverse también en el sentido de programar la manera cómo se pondría en vigencia, en eso tendremos que estar atentos y atentas. Yo quería referirme a otro tipo de prioridades y también dejarlas planteadas en la mesa de discusión, concretamente en la Comisión de Género se tomaron acuerdos respecto a puntos parecen importantes y hacia los cuales debemos destinar recursos, en esto también debo destacar la preocupación de la Magistrada León, que fue muy clara en expresarlo en la reunión de la Comisión y hay un acuerdo que tengo la obligación de transmitir y de señalarle la importancia, uno es y son temas que están candentes, todo lo relacionado con el apoyo a las víctimas, el tema de revictimizar merece el destino de recursos específicos para hacer efectiva la voluntad que esta Corte ha expresado en esa temática, entonces aquí entran la Oficina de Atención a la Víctima, todo lo que sea la realización e implementación de protocolos, la existencia también de apoyo en las Unidades Administrativas para los servicios que se requieren, la comunicación y la información necesaria para ese tipo de atención; la transversalidad en género es también una política que se ha promovido institucionalmente y que requiere el apoyo de recursos, la seguridad ocupacional es un tema que nos preocupa grandemente también en la Comisión de Género, que sea no sólo a nivel de San José, sino que abarque la seguridad de todos nuestros trabajadores y trabajadoras y a todo nivel, también de los usuarios y de las usuarias. La implementación de la ley # 7600 en cuanto las personas



con discapacidad y las políticas que sean, mejoramiento de la atención a los diversos usuarios y usuarias, nos referimos y en esto traslado una inquietud que recibí ahora en la Asamblea Legislativa a poblaciones de etnias diferente, que no estamos acostumbrados a visualizar, hay áreas de nuestro país que tienen poblaciones indígenas que requieren una atención especial y que incluso nuestra cultura diaria no nos hace verlas y es necesario que enfoquemos y destinemos recursos para eso. También quiero hacer una mención especial a la jurisdicción de pensiones alimentarias, esta es una población que tiene que ver con el recurso humano de este país y en lo que nos corresponde debemos responder para que no seamos partícipes de daños irreparables en los recursos humanos que constituyen nuestro futuro; la efectividad en esta jurisdicción es fundamental y aquí yo creo que debe hacerse un enfoque integral, en la Comisión -tenemos una visita mañana con el Consejo de la Judicatura- estamos promoviendo la revisión de los perfiles y además, la variación de la jerarquía de los jueces y de las juezas en pensiones alimentarias, nos me parece que la ubicación en la jerarquía más baja corresponde también a la no importancia del servicio, nosotros consideramos que hay que revisar esa situación que las personas que están trabajando en esta materia deben tener la mayor capacitación, deben corresponder a perfiles adecuados, a la sensibilidad adecuada y recibir también el estímulo salarial correspondiente. No nos hacemos ajenos a que esa jerarquía más baja corresponda a un menosprecio implícito de la importancia de esta jurisdicción y nosotros queremos revertir esto de manera integral, debe haber personas

muy capacitadas resolviendo todo lo que es la problemática de familia, a mí se me hace aquí como en la educación, me parece que el enfoque de la educación hay que revertirlo en el país, los maestros y las maestras deben tener incentivos para irse a ejercer esa tan noble función y ese es un factor que está influyendo en la calidad del servicio y de la justicia, entonces desde ese punto de vista hasta el tipo de personal que tenemos, el apoyo que se da la ubicación, la separación y el tipo de recurso, creo que debe revisarlo para realizar un cambio en esto.

Yo le hablaba también a don Orlando, uno de estos días, sobre cómo producir un cambio cualitativo en la jurisdicción de familia, cómo terminar de dar este impulso y creo que la institución tiene que dedicarle también recursos a la capacitación de jueces y juezas en materia de familia. Don Orlando decía que era sólo con los vienen, que lo importante son los que vienen pasarán muchos años; no sé hasta que punto, todavía sólo dos doctoras tenemos en esta materia en esta institución y yo si hago una relación implícita entre el despertar intelectual y la promoción de la jurisdicción. Nosotros siempre admirábamos la gran cantidad de especialistas, ya eran en postgrado en la materia penal y eso ha promovido, yo creo, los cambios más grandes porque de lo que hemos visto más reformas ha sido en lo penal, yo no estudié derecho penal, ni procesal penal, con el que estaba vigente sino con el que iba en el futuro y ya de ahí han pasado como dos o tres cambios y creo que eso es producto de la actividad intelectual y del contacto que tienen nuestros funcionarios y funcionarias y si hacemos una revisión hay una gran



promoción en esta área, hay un gran movimiento intelectual que es el aporte al país, lo sigue sin haber en la materia de familia, ese es un factor que hay que considerar sigue siendo reducido el número de personas que tienen grados más allá de la licenciatura, entonces los perfiles, la capacitación la promoción de la capacitación, los estudios en estas áreas deben impulsarse, bueno, esa es nuestra idea, dar un salto cualitativo para promover también gente que piense que es específica la materia, que requiere un procedimiento específico y un cambio y hay que impulsar este cambio y darle el mayor apoyo a los esfuerzos que ahora se están realizando. Nada más por el momento eso era lo que quería transmitirles."

MIENTRAS SE HALLABA EN USO DE LA PALABRA LA MAGISTRADA VILLANUEVA, SALIERON LOS MAGISTRADOS SOLANO Y MOLINA.

Agrega el Magistrado Vega: "Yo quisiera externar mi posición en relación con la importancia que deben tener los imponderables a la hora de elaborar o de prever la elaboración del presupuesto, por supuesto que los imponderables deben de tomarse en cuenta y deben preverse hasta donde eso sea posible. Al hablar de imponderables me refiero a ejemplos muy básicos por ejemplo adecuar las jurisdicciones ante la posible reforma legal que se haga en una jurisdicción determinada porque eso va a implicar por supuesto que más personal, más jueces, eventualmente recursos para adecuar espacios físicos o la estructura, etcétera; imponderables son circunstancias de atraso que en determinado momento puede estar padeciendo una jurisdicción, o por

ejemplo, en lo penal con el tema de la Corte Interamericana, u otro imponderable puede ser que el país entre en una convulsión social muy grande en determinado momento y que eso produzca una inseguridad ciudadana equis y que frente a ese imponderable haya que asignar recursos para poder salir de una determinada situación basada en circunstancias equis, pero es decir, al margen de eso que por supuesto deben de ser considerados, me parece, dentro de estas políticas o lineamientos generales como una base previa para poder elaborar el anteproyecto del presupuesto y después poder llegar a aprobarlo, al margen de eso me parece que debe haber una instrumentalización de trabajo propia que al margen de esos imponderables funcione adecuadamente dentro de la institución y en ese sentido, retomo dos ideas básicas: una es el tema de la idea de la evaluación, es decir, sobre la base de un diagnóstico previo y sobre la base de un conocimiento lo más exacto posible de la realidad institucional debemos entonces hacer asignación presupuestaria para los diferentes sectores o ámbitos institucionales. Y uno de estos ámbitos institucionales es el jurisdiccional y en ese sentido, vuelvo a retomar la idea que en un momento se expuso ante la Corte en el documento "Diálogos por la Justicia", cuando fue conocido por la Corte y que apuntaba a un modelo de acreditación de despachos judiciales yo le podría denominar a este programa, normalización de gestión de despachos judiciales y efectivamente, en el fondo lo que puede haber en un modelo de acreditación es la aplicación de una norma ISO, en este caso sería la norma ISO 9002, por supuesto que aplicarla podría generar mucha controversia y podría generar algún grado de



resistencia por lo cual yo casi diría que habría que hacer una adecuación del concepto, pero lo que sí viene siendo una realidad incuestionable es que seríamos la primera institución pública en entrar en un proceso de certificación o de acreditación sobre bases absolutamente objetivas de funcionamiento para poder buscar y garantizar eficiencia y calidad, que yo creo que son dos aspectos importantísimos sobre los cuales hemos fijado desde hace muchos años metas a nivel institucional y creo que todos coincidimos en que tal vez nos hemos quedado cortos porque obviamente no es fácil entrar en este tema. España tiene más de diez años de estar trabajando en el tema de la valoración del desempeño y no han encontrado todavía una fórmula que les permita una plena satisfacción; sin embargo, han avanzado bastante, ha realizado experiencias muy interesantes algunas compartidas, otras no compartidas, pero lo cierto del caso es que ligado el tema de la valoración al tema de los incentivos, les ha dado más resultado que ligar el tema de la evaluación con el tema el régimen estrictamente disciplinario. Entonces dentro de esta posibilidad yo creo que difícilmente vislumbrando al 2006, podríamos avanzar lo suficiente como para poder tener resultados concretos, porque es un proceso que hay que ir construyendo poco a poco, pero sí para el 2007, para el 2008, etcétera, pienso que podríamos ya ir desarrollando una idea y si se puede al corto plazo todavía mucho mejor, una idea que nos permita efectivamente evaluar sobre estándares, objetivos de rendimiento y de calidad y que para efectos de realizar esa evaluación por supuesto que apostemos a proceso participativo en integrador en donde los propios

actores por supuesto que formen parte de la evaluación, no es que el evaluado tenga que ser evaluado por otro sin que tenga ningún nivel de participación, tiene que involucrarse en el proceso de participación y después habrá que buscar mecanismo o fórmulas de validación de esos procesos y en esos mecanismos de validación es donde podríamos apostar al tema del control internares, o sea, que vengan otros y que validen si efectivamente hay resultados totalmente objetivos o no en los resultados de esas evaluaciones. Yo creo que ahí podríamos establecer entonces una base de lineamientos o de políticas que tal vez difícilmente pueda ser aplicable al corto plazo, pero sí pues ir desarrollando experiencia que nos permita en ese sentido por lo menos caminar sobre una base firme y definida de lo que queremos a futuro."

La Magistrada Escoto agrega: "En virtud de lo que se está discutiendo y apoyando la idea de la Magistrada Villanueva en cuanto a la materia de familia, yo quisiera hacer nota a los miembros del Consejo Superior, la variante que va a darse para el Poder Judicial y creo que afectaría no solo a las y los Juzgadores, sino a todo el personal en el ámbito jurisdiccional y es la introducción del proyecto del proceso general único, esto llevará consigo una serie de aspectos que deben de tomarse en cuenta desde ya en cuanto a los recursos materiales, por cuanto se pretende con este proyecto procesal general introducir la oralidad, a su vez contiene materias como la civil, agraria y de familia y no podríamos pensar en que sólo pueda capacitarse y dotarse de los medios adecuados a quienes estén en propiedad, sino que este es un cambio radical. Nada más dejo la



inquietud a efecto de que se tome en cuenta los gastos en que se tendrá que incurrir y desde ya la necesidad como lo han venido haciendo de otorgar la capacitación mínima no solo ya con la normativa que quede vigente, que esa es la esperanza, sino la que se está por los mismos juzgadores discutiéndose a nivel de comisiones trascendentes por la experiencia que ello conlleva y la necesidad previa de quienes van a aplicar esta normativa. A su deseo hacer un llamado especial de parte de la Comisión de Valores, por cuanto dentro del plan que se ha venido generando y que me parece una idea esencial por parte de la anterior presidenta, de la apertura de subcomisiones, cada año mínimo son tres y cada subcomisión requiere gastos que acumulen a la Comisión central con el afán de poder realizar las actividades. Para nosotros en la Comisión de Valores, muchas veces es triste tener que decirles no hay plata, tratamos de elevar el elemento humano y el trabajo como el esencial para cumplir una serie de actividades necesarias tanto desde el punto de vista de los compañeros del lado interno del mostrador como desde el ángulo del usuario y del servicio, se han tomado diferentes programas e ideas de algunas subcomisiones trascendentes y que quisiéramos poder cumplir y apoyar de una manera mayor con un presupuesto que si bien aparenta ser razonable, ello lo es para las subcomisiones que ya están creadas que son diez, pero faltan quizás unas doce más, en virtud de que se inició desde las áreas del Poder Judicial más alejadas, pero hemos visto la necesidad de que hayan subcomisiones cercanas a este circuito así como otros que requieren urgentemente esta motivación y que con el presupuesto que se tiene no alcanza

en los términos mínimos esperados y para ciertas actividades y que no son las que en muchos casos se nos pide ayuda y que también debe de motivar a los funcionarios judiciales, como son el día de la madre, el día del padre, el día del niño y una serie de días que yo creo que inducen a la unión, a la camaradería, a la tolerancia y los cuales del todo no podemos de ninguna forma cumplir. Yo creo que la vida se vale por motivaciones y pido a los miembros y miembras del Consejo Superior tomar en consideración este aumento anual que se da con la creación de nuevas subcomisiones que ya para el otro año tenemos varias y que con las actuales se nos ha inflado de una manera en que venimos diciendo no a actividades, ideas, motivaciones, que desde todo ángulo conllevan a una mejor administración de justicia y yo les pido en ese sentido tomarlo en consideración."

El Presidente, Magistrado Mora manifiesta: "Tal vez sería conveniente que vayamos cerrando este capítulo, al final de cuentas no podemos darles muchas directrices porque entonces todo quedaría cubierto en lo que son directrices y el Consejo se va a manejar muy difícilmente en el tema.

Hay un tema que si me gustaría oír criterio para que pudiéramos fijar las próximas definiciones y es que se nos pide por parte de doña Marta que definamos un máximo de plazas a crear por programa presupuestario, en razón de que es cierto se dificulta mucho poder planificar cuando todo el mundo pide hay que hacer una gran cantidad de estudios y al final de cuentas no llegamos a mayores criterios para poder establecer como vamos a crear las plazas. Ya un año trabajamos



San Carlos

de esa forma, pero los resultados no fueron los convenientes, porque muy rápidamente pasamos las expectativas que teníamos de limitación, yo no sé si fue el doble o un poco cercano al doble de las plazas que creamos allá en aquella época. A mí me parece que antes de definir un máximo de plazas a crear lo conveniente sería que cada uno que pide de una vez las clasifique en cuanto a cuáles son las prioridades que tienen y de esa manera pues podamos ir fijando hasta donde la responsabilidad, pero además de eso que esté debidamente justificada y yo creo que de esta forma y si lo vamos complementando con los estudios de rendimiento en las oficinas y con lo que nos señalaba el Magistrado Vega, pues ya tendríamos mucho más elementos de juicio para saber donde efectivamente quedamos y donde no quedamos, pero este es un tema que me parece que deberíamos de definir de previo a entrar a las otras directrices. Si a ustedes les parece podríamos escoger entre hacer la fijación entre un máximo de plazas a crear o fijar como criterios que las plazas cuando se hagan las solicitudes se fije la prioridad que se tiene y también la fundamentación en relación con esa petición.”

Interviene la Magistrada Varela “Sobre este punto, retomando lo que aquí se ha dicho, me parece que es importante evaluar los resultados de las plazas que se han creado. He estado reflexionando sobre el tema de las nuevas plazas y me pregunto, y lo someto a consideración de ustedes, si no sería conveniente seleccionar cada año una o dos áreas, por ejemplo, este año solo vamos a crear plazas en familia y en laboral, por decir algunas; puede ser cualquier otra área, se me ocurre decir esas; de manera que

solamente en estas áreas se crearían plazas ordinarias, las demás que sean necesarias solo serían extraordinarias, o sea fijar como política por cada año un área determinada, ¿sería más ordenado o no?; pienso que sería más conveniente para fijar prioridades en materias que sabemos tiene mayor incidencia en nuestra sociedad, en los usuarios. Lo quería someter a consideración porque creo que valdría la pena retomar ese tema.”

Aclara el Presidente, Magistrado Mora: “Magistrada Varela, perdone, venimos desde hace bastante tiempo, no prestándole mucha atención a la materia civil, esta la hemos ido relegando, porque le estamos dando mucho más importancia al tema social y después a algunas otras jurisdicciones pero son muy pocas las plazas que hemos creado en la materia civil, indudablemente ya esa materia comienza a resentirse y yo creo que ahora disponer que digamos de ninguna manera vamos a atenderlas un juzgado como el Juzgado Civil de Liberia, yo creo que no nos resiste ya seis meses en la situación en que se encuentra, entonces antes que buscar jurisdicciones, yo creo que deberíamos buscar criterios que nos sirvan para ver donde hacemos la apropiación presupuestaria y creamos plazas. Me parece muy bien su idea en relación con el tema de no crear plazas ordinarias donde no estamos absolutamente seguros, por ejemplo, yo diría que en todos aquellos lugares en todas aquellas materias que vamos a hacer una reforma procesal es conveniente que las plazas no sean ordinarias porque puede ser que después necesitemos reconvertir plazas y todo ese problema sin que vayamos esto a alargar tanto tiempo como lo



ocurrió en lo penal que después todo el mundo interino, pero si parece que es conveniente que apliquemos criterios como los que usted nos señala en cuanto a esos temas. Lo otro ya tendremos tiempo de aquí a la tarde para resolver el tema y veamos a ver si pensamos que mejor es hacer la distribución por materias o mejor según sean las necesidades establecidas.”

Agrega el Magistrado Vega: “En realidad me gustaría entender cuál es el propósito o la finalidad de la administración de las plazas, porque si no ha sido una buena práctica, sino todo lo contrario, entonces qué sentido tiene, es un sentido poco real, decir que vamos a crear en el 2006 tantas plazas si al final de cuentas se van a crear más, porque las necesidades son incuestionables, yo pienso que aquí si le preguntamos a cada despacho cuántas plazas necesita, no van a decir que necesita tal vez más de las que realmente necesitan, entonces la demanda siempre va a ser una demanda abultada si se quiere, una demanda importante lo que habría que ver es si detrás de esa solicitud de nuevas plazas, realmente hay una verdadera justificación o si lo que queremos es pasárnosla mejor trabajando menos, creando más plazas, ahí es donde está el tema me parece que medular en esto. Por otro lado, me parece que los criterios que deben de imperar no son los criterios en atención a la importancia subjetiva que nosotros le atribuyamos a cada una de nuestras materias, o sea, actuar de esa manera me parece que sería perder de vista lo general e irnos más a lo particular, es decir, todos nosotros en nuestras salas por las materias que nos toca conocer pues pensamos que es muy importante fortalecer

esas materias sin embargo creo que, repito, no debería ser un parámetro necesariamente aplicable en todos los casos porque la importancia subjetiva no es lo que debe de movernos en estos casos, sino que deberíamos apostar más bien a razones objetivas y las razones objetivas tienen que partir a la justificación y a la validación objetiva de las necesidades y al entrar en el plano de las necesidades probablemente vamos a encontrar puntos de encuentro, puntos comunes porque todas las jurisdicciones van a tener necesidades y ahí es donde entramos también al tema de los imponderables y al tema de las necesidades circunstanciales, bueno, esas son situaciones que efectivamente entran dentro de lo que deberían ser las políticas de gobierno en materia presupuestaria y eso lo tendremos que definir en el momento oportuno, ¿cuándo será el momento oportuno?, cuando hayamos hecho ese mapa institucional que nos permita definir un poco cuál es el estado de la cuestión o sea cuál es el diagnóstico de la cuestión, que tanto hemos logrado avanzar en el tema de las evaluaciones del desempeño o en las autoevaluaciones para efectos de poder justificar o no la creación de plazas en los diferentes ámbitos o despachos. Yo creo que por ahí es por donde deberíamos de caminar; hacia eso creo que es hacia lo que deberíamos de apostar, porque al final todo lo que hacemos en el Poder Judicial, absolutamente todo, es importante y quisiéramos que todas las cosas que hagamos puedan fortalecerse de la mayor forma posible; sin embargo, “no se puede hacer chocolate sin cacao” y por supuesto que al existir limitaciones presupuestarias pues en donde tenemos que priorizar y donde tenemos que dar énfasis a unas



Heredia

cosas y a otras no y ese énfasis me parece que debe ser establecido sobre bases absolutamente objetivas y no sobre criterios subjetivos atendiendo a nuestra especialidades."

El Presidente, Magistrado Mora, expresa a la licenciada Asch Corrales: "Vamos a iniciar la sesión en la tarde contestándole usted la inquietud del Magistrado Vega. [...]"

"[...] Se dispuso: Aprobar la propuesta del Magistrado Vega Robert sobre la creación del Programa "Modelo de normalización y gestión de calidad y eficiencia de los despachos judiciales", que permita en el corto plazo apoyar objetivamente la toma de decisiones de la Corte Plena y del Consejo Superior en materia

presupuestaria y a nivel general, el cual básicamente tendría dos objetivos: en primer lugar, establecer un marco normativo que regule y estandarice un sistema de gestión de calidad y eficiencia de los servicios prestados en los despachos judiciales del país por medio de un proceso de acreditación o certificación, y en segundo lugar, apoyar sobre criterios objetivos la toma de decisiones en materia presupuestaria de manera que los fondos se destinen de acuerdo no sólo con las necesidades, sino sobre la base de evaluaciones previas del desempeño y la concesión de incentivos a los servidores para validar las justificaciones que formulen quienes requieren la asignación de los recursos. [...]"



APÉNDICES



APÉNDICE 1

Encuesta: Midiendo la calidad en servicios de administración de justicia del Poder Judicial de Costa Rica



PROYECTO GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD GICA JUSTICIA
ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MIDIENDO LA CALIDAD EN SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DEL PODER JUDICIAL DE COSTA RICA

El Poder Judicial de Costa Rica con la cooperación de la Unión Europea y del Programa EUROSOCIAL-Justicia está impulsando un proyecto pionero a nivel mundial denominado “Modelo de Gestión Integral de Calidad y Acreditación para los Despachos Judiciales en Costa Rica” (GICA-Justicia).

Se pretende recopilar información sobre la percepción de las personas usuarias del sistema de Administración de Justicia en Costa Rica, entendida como toda la experiencia de contacto directo/indirecto con los servicios brindados por el Poder Judicial en toda su amplitud. Debe entenderse como persona usuaria aquella que externamente requiere satisfacer alguna necesidad particular, a través de dichos Servicios de Administración de la Justicia.

Lo(a) invitamos a participar activamente de este proyecto, llenando de la manera más objetiva el siguiente cuestionario desde la óptica de una persona usuaria externa, de modo que se pueda emplear como insumo para el desarrollo del proyecto.

Llenar este cuestionario no lo tomará más de 30 minutos. Muchas gracias por su colaboración y tiempo.

INFORMACIÓN GENERAL

1) Fecha en la cual llena el cuestionario:

2) Indique la clasificación que más se ajusta a su condición de persona usuaria de Servicios de Administración de la Justicia.

a. Abogado/ Notario(a) en busca de información	b. Demandante (Estado u otro ente público)	c. Demandado (Estado u otro ente público)
d. Persona usuaria en busca de información	e. Denunciante (materia Penal o Violencia Doméstica)	f. Denunciado(a) (materia Penal o Violencia Doméstica)
g. Asistente de abogado(a)	h. Demandante (persona física)	i. Demandado(a) (persona física)
j. Estudiante de Escuela de Derecho	k. Demandante (persona jurídica)	l. Demandado(a) (persona jurídica)
m. Otro (a)		



1



3) Ha accedido usted a los servicios de la Sala II del Poder Judicial en los últimos 3 años (desde julio de 2004)?

Si su respuesta es NO o NS/NR (No sabe o No responde), continúe con la pregunta 4). Si su respuesta es SÍ pase a la pregunta 1) en el apartado de Percepción Física que se encuentra en la segunda página de este cuestionario.

4) Desde julio de 2006, ¿Cuál circuito judicial visita con más frecuencia para hacer uso de los Servicios de Administración de Justicia? Sírvase marcar con una (X)

a. I Circuito Judicial de San José (San José Centro, Puriscal, Pávas, Escazú, Mora Santa Ana, Turubares)	b. III Circuito Judicial de San José (Desamparados, Hatillos, Aserrí, Acosta, San Sebastián, Alajuelita).
c. II Circuito Judicial de San José (Goicoechea)	d. I Circuito Judicial de Alajuela (Alajuela, Atenas, Poás)
e. II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos, La Fortuna de San Carlos, Upala, Los Chiles, Gualturo)	f. III Circuito Judicial de Alajuela (San Ramón, Grecia, Naranjo, Alfaro Ruiz, Palmares, Valverde Vega)
g. I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia, Cañas, La Cruz, Bagaces, Abangares, Tilarán)	h. II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya, Santa Cruz, Carrillo, Hojancha, Nandayure, Jicaral)
i. I Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Limón, Bribri, Bataán)	j. II Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí, Siquirres, Golcimo)
k. I Circuito Judicial de la Zona Sur (Pérez Zeledón, Buenos Aires)	l. II Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores, Golfito, Osa, Coto Brus)
m. Circuito Judicial de Puntarenas (Puntarenas, Aguirre y Parrita, Cóbano, Esparza, Montes de Oro, Garabito, San Mateo, Orofina)	n. Circuito Judicial de Heredia (Heredia, Sarapiquí, San Isidro, San Rafael, Santo Domingo, San Joaquín de Flores)
o. Circuito Judicial de Cartago (Cartago, Turrialba, La Unión, Alvarado, Paraiso, Jiménez, Tarrazú, Dota, León Cortés)	

5) ¿Qué tan frecuente hace Usted uso de los Servicios de Administración de la Justicia en este circuito (número de trámites por año). Sírvase marcar con una (X)

Ninguna	Al menos 1 vez	Entre 2 y 5 veces	Entre 6 y 12 veces	Más de 12 veces	NS/NR
---------	----------------	-------------------	--------------------	-----------------	-------



2



6) Desde julio de 2006, ¿Cuál juzgado, tribunal u otra oficina visita con más frecuencia dentro en circuito escogido en la pregunta 4) según las materias que a continuación se indican? Sírvase marcar con una (X) solamente una casilla.

a. Agraria	b. Civil	c. Constitucional
d. Contencioso Administrativo	e. Contravencional	f. Familia
g. Notarial	h. Penal (Ministerio Público)	i. Penal Juvenil
j. Pensiones Alimentarias	k. Penal (OJ)	l. Tránsito
m. Violencia Doméstica	n. Penal (Defensa Pública)	o. Trabajo

7) ¿Qué tan frecuente hace Usted uso de los Servicios de Administración de la Justicia en otros circuitos del Sistema de Justicia Costarricense (número de trámites por año). Sírvase marcar con una (X)

Ninguna	Al menos 1 vez	Entre 2 y 5 veces	Entre 6 y 12 veces	Más de 12 veces	NS/NR
---------	----------------	-------------------	--------------------	-----------------	-------

INSTRUCCIONES GENERALES

Imagine el tipo de institución que brindaría un servicio de calidad excelente, con la cual usted se sentiría totalmente satisfecho (a). Basado(a) en su experiencia, adicionalmente nos interesa conocer su valoración (percepción) de los servicios brindados por el Poder Judicial Costarricense.

Sírvase seleccionar marcando con una (X), la opción que mejor refleja su opinión en relación al grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones. Utilice la siguiente escala.

1: En total desacuerdo	2: En desacuerdo	3: En leve desacuerdo
4: Indiferente	5: En leve acuerdo	6: En acuerdo
7: En total acuerdo	NS/NR: No sabe/No responde	

Si usted considera que una característica es absolutamente esencial marque 7, si considera que no es del todo esencial marque 1. No existen respuestas correctas o erradas, lo único que nos interesa recopilar son sus impresiones generadas acerca de los Servicios de Administración de la Justicia.



3

PERCEPCIÓN FÍSICA

1. Las instituciones excelentes tienen equipos de apariencia moderna (computadoras, sistemas de captura de datos, sistemas de información electrónica a la persona usuaria).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
2. Los equipos del Poder Judicial tienen la apariencia de ser modernos (computadoras, sistemas de captura de datos, sistemas de información electrónica a la persona usuaria).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
3. Las instalaciones físicas de las instituciones excelentes son visualmente atractivas (salas de espera, servicios sanitarios, pasillos, etc).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
4. Las instalaciones físicas de Poder Judicial, son visualmente atractivas (salas de espera, servicios sanitarios, pasillos, etc).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
5. Los(as) empleados(as) de las instituciones excelentes tienen una apariencia personal pulcra.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
6. Los(as) empleados(as) del Poder Judicial, tienen una apariencia personal pulcra.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
7. En una institución excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos (rótulos, afiches informativos, folletos, etc.).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
8. Los elementos materiales relacionados con el servicio que utiliza el Poder Judicial son visualmente atractivos (rótulos, afiches informativos, folletos, etc.).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
9. Cuando las instituciones excelentes prometen hacer algo lo hacen.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
10. Cuando el Poder Judicial promete hacer algo lo hace.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
11. Cuando una persona usuaria tiene un problema, las instituciones excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
12. Cuando Usted tiene un problema en el Poder Judicial, éste muestra un sincero interés en solucionarlo.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
13. Las instituciones excelentes ejecutan bien el servicio a la primera.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
14. El Poder Judicial ejecuta bien el servicio a la primera.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR



4



15. Las instituciones excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
16. El Poder Judicial concluye el servicio en el tiempo prometido.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
17. Las instituciones excelentes insisten en mantener registros exentos de errores (archivos de casos, documentos, etc.).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
18. El Poder Judicial insiste en mantener registros exentos de errores (archivos de casos, documentos, etc.).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
CAPACIDAD Y VELOCIDAD DE RESPUESTA		
19. En una institución excelente, los empleados(as) informan con precisión a las personas usuarias cuándo concluirá la realización de un servicio.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
20. Los empleados(as) del Poder Judicial, informan con precisión a las personas usuarias cuándo concluirá la realización de un servicio.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
21. En una institución excelente, los(as) empleados(as) brindan un servicio rápido a las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
22. Los(as) empleados(as) del Poder Judicial, brindan un servicio rápido a las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
23. En una institución excelente, los(as) empleados(as) siempre están dispuestos a ayudar a las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
24. Los(as) empleados(as) del Poder Judicial, siempre están dispuestos a ayudar a las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
25. En una institución excelente, los(as) empleados(as) nunca están demasiado ocupados(as) para responder a las preguntas y consultas de las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
26. Los(as) empleados(as) del Poder Judicial, nunca están demasiado ocupados(as) para responder a las preguntas y consultas de las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR



5



CONFIANZA EN EL SISTEMA		
27. El comportamiento de los(as) empleados(as) de las instituciones excelentes transmite confianza a las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
28. El comportamiento de los(as) empleados(as) del Poder Judicial, le transmite confianza a las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
29. Las personas usuarias de las instituciones excelentes se sienten seguras en las gestiones hechas con la organización. (entrega de documentos, consultas, fallos de los jueces, etc.).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
30. Usted se siente seguro(a) en las gestiones hechas en el Poder Judicial (entrega de documentos, consultas, fallos de jueces, etc.).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
31. En una institución excelente, los(as) empleados(as) son siempre amables con las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
32. Los(as) empleados(as) del Poder Judicial, son siempre amables con usted.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
33. En una institución excelente, los(as) empleados(as) tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas y consultas de las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
34. Los(as) empleados(as) del Poder Judicial, tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas y consultas de las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
ENFOQUE A LAS NECESIDADES DE LA PERSONA USUARIA		
35. Las instituciones excelentes dan a las personas usuarias una atención individualizada (cuando es su turno lo(a) atienden únicamente a usted).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
36. En el Poder Judicial le brindan una atención individualizada. (cuando es su turno lo(a) atienden únicamente a usted).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
37. Las instituciones excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todas las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
38. El Poder Judicial tiene horarios de trabajo convenientes para todas las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR



6



39. Una institución excelente tiene empleados(as) que ofrecen una atención personal a los(as) usuarios(as) (se adaptan a sus necesidades particulares).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
40. Los(as) empleados(as) del Poder Judicial, le ofrecen una atención personalizada (se adaptan a sus necesidades particulares).	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
41. En las instituciones excelentes, los(as) empleados(as) se preocupan por los intereses de las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
42. En el Poder Judicial, los(as) empleados(as) se preocupan por los intereses de las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
43. Los(as) empleados(as) de las instituciones excelentes, comprenden las necesidades específicas de las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR
44. Los(as) empleados(as) del Poder Judicial comprenden las necesidades específicas de las personas usuarias.	1 2 3 4 5 6 7	NS/NR

IMPORTANCIA RELATIVA DE LOS ELEMENTOS DE SERVICIO

A continuación se ofrecen 5 características aplicables a una institución que brinda Servicios de Administración de la Justicia. Según su importancia, por favor distribuya un total de 10 puntos entre ellas. Por ejemplo si otorga 2 puntos a un elemento y 1 a otro, significa que para Usted el primero tiene una importancia dos veces mayor que el segundo. Si desea, puede no asignar valor a una o más casillas. Asegúrese que la suma final de todos los puntos sea 10.

1. Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, personal y sistemas de computación y comunicación.	
2. Capacidad para proveer el servicio prometido.	
3. Disposición para ayudar a sus clientes(as) y brindar un servicio oportuno.	
4. Conocimiento y amabilidad de los(as) empleados(as) y su capacidad de transmitir confianza y seguridad a las personas usuarias.	
5. Atención cuidadosa e individualizada que ofrece a sus clientes(as).	



APÉNDICE 2

Encuesta: Cuestionario sobre los servicios de la administración de justicia



El Poder Judicial de Costa Rica con la cooperación de la Unión Europea y del Programa EUROsocial-Justicia está impulsando un proyecto pionero a nivel mundial denominado "Modelo de Gestión Integral de Calidad y Acreditación para los Despachos Judiciales en Costa Rica" (GICA-Justicia). Con la alianza estratégica del INCAE y de la Universidad de Costa Rica en la parte técnica, así como del Colegio de Abogados y del sector privado en general, en representación de las personas usuarias, pretendemos generar un amplio proceso de participación ciudadana que nos ayude a encontrar los insumos que se deben considerar en el proceso de normalización de la calidad que debe responder finalmente al interés de las personas usuarias del sistema de Administración de Justicia en Costa Rica. Por tanto, los y las invitamos a completar dichos cuestionarios, con el fin de participar activamente y en forma constructiva para favorecer el más amplio clima de seguridad jurídica y confiabilidad.

CUESTIONARIO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA I PARTE

INDIQUE EL TIPO DE USUARIO(A): ABOGADO(A) () EMPLEADO(A) PÚBLICO(A) () OTRO () Especifique: _____

GENERAL

- De acuerdo con su experiencia ¿cómo calificaría usted en una escala de 1 a 10 la forma en que se emiten las sentencias judiciales, donde 1 es muy lento y 10 es muy rápido?
Calificación indicada por el entrevistado: _____
- ¿Considera Usted que el Juez/a es accesible?
Sí () No () No sabe, no responde ()
- ¿Considera Usted que el Juez/a realiza adecuadamente las audiencias orales?
Sí () No () No sabe, no responde ()
- ¿Considera Usted que es bueno el trato que le dan los auxiliares judiciales cuando lo atienden en los Despachos Judiciales?
Sí () No () No sabe, no responde ()

FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los programas de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) fueron introducidos en el Poder Judicial con el objetivo de que las personas puedan obtener una solución a su conflicto de una forma pacífica, definitiva, rápida y al menor costo posible. 5. ¿Sabe Usted que el es Programa de Resolución Alternativa de Conflictos? ¿Ha utilizado el servicio?
() Sí () No

- De acuerdo con su experiencia, ¿en cuál escala de calificación de las que se ofrecen a continuación, colocaría los programas de Resolución Alternativa de Conflictos?
De 100 a 90 () De 89 a 80 () De 79 a 70 () De 69 a 60 () De 59 a 50 () De 49 y menos () No sabe/No responde ()



1



- ¿Cómo observó y percibió el desempeño de los jueces y juezas en materia de resolución alternativa de conflictos?
Muy adecuada () Adecuada () Inadecuada () Muy inadecuada () No sabe, no responde ()

La oralidad en los procesos judiciales es pasar de un proceso escrito a uno oral, donde el juez o jueza escucha a cada una de las partes involucradas y a sus representantes, quienes presentan pruebas de cargo o de descargo que la persona juzgada debe evaluar para tomar una decisión judicial en una sala de juicios.

- ¿Cuál es su percepción de la forma en que incide la introducción de la oralidad en los procesos judiciales?
Facilita () Simplifica () Ayuda () Complica () Dificulta () No sabe, no responde ()
- De acuerdo con su criterio, la incidencia en la celeridad de los procesos judiciales por la introducción de la oralidad ha motivado que se vuelvan
Muy rápidos () Rápidos () Lentos () Muy lentos () No sabe, no responde ()
- ¿Cómo considera usted el contacto de la persona juzgada con las partes a partir de la introducción de los procesos orales?
Sociable () Comunicativo () Indiferente () Esquivo () Aislado () No sabe, no responde ()
- En su criterio, ¿cómo ha sido la transparencia en los casos que se ha aplicado la oralidad para la solución de los conflictos?
Mejor ahora () Igual () Peor ahora () No sabe, no responde ()
- En su opinión, ¿de qué forma considera que la oralidad ha contribuido para que la persona usuaria comprenda el procedimiento judicial?
Se ha optimizado () Ha mejorado () Se ha mantenido () ha desmejorado () Ha empeorado () No sabe, no responde ()

ÁMBITO DE ACCIÓN 2: PROTECCIÓN DE DERECHOS

GENERALES

- ¿Considera usted que la persona costarricense cuenta con una debida protección de sus derechos ciudadanos?
Sí () No () No sabe, no responde ()
- ¿Considera usted que en Costa Rica existe seguridad jurídica en el proceso?
Sí () No () No sabe, no responde ()



2



EL ROL DEL JUEZ Y LA JUEZA EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

15. ¿En su opinión el juez/a garantizan los derechos de las personas ciudadanas?
Sí () No () No sabe, no responde ()
16. En general, ¿cree usted que los jueces y juezas son independientes en sus decisiones judiciales?
Sí () No () No sabe, no responde ()
17. ¿Considera usted que el juez/a tienen como prioridad la solución del conflicto?
Sí () No () No sabe, no responde ()
18. En su opinión, ¿el juez y la jueza tienen como prioridad el servicio a la persona usuaria?
Sí () No () No sabe, no responde ()

TRIBUNAL DE LA INSPECCIÓN JUDICIAL

19. ¿Conoce los servicios que presta el Tribunal de la Inspección Judicial?
Sí () No () Pase a la pregunta 24 No sabe, no responde ()
20. De acuerdo con su experiencia, ¿qué opina de los fallos del Tribunal de la Inspección Judicial?
Buenos () Regulares () Malos () No sabe, no responde ()
21. ¿De acuerdo con su criterio, cuál calificación merece la labor que realiza el Tribunal de la Inspección Judicial?
De 100 a 90 () De 89 a 80 () De 79 a 70 () De 69 a 60 () De 59 a 50 () Menos de 50 () No sabe, no responde ()

LA ÉTICA Y LOS VALORES EN EL PODER JUDICIAL

22. ¿Considera usted que en el Poder Judicial los valores (honestidad, honradez, responsabilidad, puntualidad, mística) son guía fundamental para el cumplimiento del deber?
Sí () No () No sabe, no responde ()
23. ¿En su opinión, en el Poder Judicial se trabaja con honradez?
Sí () No () No sabe, no responde ()

ÓRGANOS AUXILIARES DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

24. ¿Cómo califica usted la labor que realiza el Ministerio Público (Fiscalía)?
Muy buena () Buena () Regular () Deficiente () No sabe, no responde ()



3



25. ¿Cómo califica usted la labor que realiza la Defensa Pública?
Muy buena () Buena () Regular () Deficiente () No sabe, no responde ()
26. ¿Cómo califica usted la labor que realiza el Organismo de Investigación Judicial?
Muy buena () Buena () Regular () Deficiente () No sabe, no responde ()
27. ¿Cómo califica usted la labor que realiza el Departamento de Ciencias Forenses?
Muy buena () Buena () Regular () Deficiente () No sabe, no responde ()

ÁMBITO DE ACCIÓN 3: ACCESIBILIDAD GLOBAL

GENERALES

28. De acuerdo con su criterio, en lo que respecta a su accesibilidad, ¿cuál es su percepción del Poder Judicial en los últimos cinco años?
Muy Accesible () Accesible () Poco Accesible () Nada Accesible () No sabe, no responde ()

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

29. ¿Cómo considera los medios con los que cuenta para hacer valer sus inquietudes y propuestas en el Poder Judicial?
Muy buena () Buena () Regular () Deficiente () No sabe, no responde ()
30. ¿Conoce las funciones de los denominados “Consejos de Circuito”?
Sí () No () Pase a la pregunta 36 No sabe, no responde ()
31. ¿Cómo calificaría usted la creación de los llamados “Consejos de Circuito”?
Provechosos () Útiles () Inútiles () Inconvenientes () No sabe, no responde ()

ACCESO A INFORMACIÓN

32. ¿Conoce la página web del Poder Judicial (www.poder-judicial.go.cr)?
Sí () No () Pase a la pregunta 37
33. ¿Para qué efectos ha accedido a esta página?
- ☐ Consultar expedientes
 - ☐ Consultar la jurisprudencia
 - ☐ Participación de opinión
 - ☐ Consultar los concursos para reclutamiento de personal
 - ☐ Consultar otras páginas



4



- ☐ Consultar la página web del Ministerio Público
☐ Consultar la página web de la Defensa Pública
☐ Consultar la página web del OIJ
☐ Consultar la página web de la Contraloría de Servicios
☐ Consultar la página web de la Sala Constitucional
☐ Otros

34. Cuando ha ingresado a la página web del Poder Judicial, ¿con qué frecuencia ha encontrado la información que busca?
 Siempre () Casi siempre () Algunas veces () Nunca () No sabe, no responde ()

35. ¿Considera que la página web del Poder Judicial es de fácil acceso?
 Sí () No () No sabe, no responde ()

36. ¿Cuál es su apreciación respecto a los tiempos de respuesta de la página web del Poder Judicial?
 Muy satisfecho () Satisfecho () Poco satisfecho () Nada satisfecho () No sabe, no responde ()

CUESTIONARIO SOBRE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA II PARTE

INDIQUE EL TIPO DE USUARIO(A): ABOGADO(A) () EMPLEADO(A) PÚBLICO(A) () OTRO () Especifique _____

ÁMBITO DE ACCIÓN 4: CALIDAD DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

En este apartado, interesa conocer su satisfacción con cada uno de los aspectos que se mencionan a continuación. Para ello, es conveniente que usted seleccione y marque con una X la opción que mejor refleja su opinión.

Nivel de satisfacción Muy satisfecho: 1 Satisfecho: 2 Indiferente: 3 Insatisfecho: 4 Muy insatisfecho: 5

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

37. ¿Conoce la Contraloría de Servicios del Poder Judicial?
 Sí () No ()

Si marcó que no, por favor pase al siguiente apartado: POLÍTICAS DE GÉNERO Y ACCESIBILIDAD. Si contestó que sí, por favor consteste, en relación con la Contraloría de Servicios, el grado de satisfacción que usted les da a los aspectos que se mencionan a continuación. Para ello, es conveniente que usted seleccione y marque con una X la opción que mejor refleja su opinión.

38. Fortalecimiento de la comunicación entre personas usuarias y las servidoras. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 No sabe, no responde ()

39. Detección de problemas en el servicio de la Administración de Justicia. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 No sabe, no responde ()



5



40. Búsqueda de soluciones que ayuden a mejorar la eficiencia en el servicio. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 No sabe, no responde ()

41. Fortalecimiento de la credibilidad de la ciudadanía en la Administración de Justicia. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 No sabe, no responde ()

42. Impulso de la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación del servicio. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 No sabe, no responde ()

POLÍTICAS DE GÉNERO Y ACCESIBILIDAD

Utilizando el mismo método de calificación anterior, valore si los ítems que se enuncian a continuación han colaborado en promover, orientar y fortalecer los procesos de cambio tendientes a impulsar una política de género transversal en todos los ámbitos de la institución.

43. Creación de juzgados especializados de violencia doméstica. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 No sabe, no responde ()

44. Creación de la Secretaría Técnica de Género. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 No sabe, no responde ()

45. Incorporación del lenguaje de género y normas de accesibilidad en los edificios. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 No sabe, no responde ()

46. Privacidad de las personas usuarias en los despachos judiciales. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 No sabe, no responde ()

47. Instalación de cámaras de Gessel en los despachos judiciales. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 No sabe, no responde ()

*Aclaración: En el Juzgado de Violencia Doméstica y Pensiones Alimentarias proveer espacios físicos para la creación de salas de juegos y especiales para la atención de niñas y niños agredidos y una oficina de espera para los y las testigos en las audiencias, ascensores con dimensiones y condiciones para personas discapacitadas y señalización, entre otros.

ÁMBITO DE ACCIÓN 5: EFICIENCIA Y PRONTITUD DE LA JUSTICIA

GENERALES (Marque con una X la opción que considere correcta):

48. En términos generales, ¿cree usted que el Poder Judicial está cumpliendo mejor su función con respecto a los años anteriores?
 Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Muy en desacuerdo () No sabe/ no responde ()

49. En términos generales, ¿considera usted que el Poder Judicial en Costa Rica es eficiente?
 Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Muy en desacuerdo () No sabe/ no responde ()

50. Ante la afirmación de que "El tiempo de duración de las causas judiciales es adecuado", usted se encontraría
 Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Muy en desacuerdo () No sabe/ no responde ()



6



MODELO DE GESTIÓN JUDICIAL

El Poder Judicial ha implementado políticas que giran alrededor de las necesidades de la persona ciudadana y de la sociedad, con el fin de adaptar su estructura y organización para servir a la comunidad. Por favor, emita su opinión sobre el siguiente tema y marque una X en el espacio seleccionado:

51. El nuevo modelo de gestión y administración de despachos ha mejorado el servicio.

Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Muy en desacuerdo () No sabe/ no responde ()
 Califique los resultados de la implementación de las propuestas, según su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala.

Nivel de satisfacción: Muy satisfecho: 1 Satisfecho: 2 Indiferente : 3 Insatisfecho: 4 Muy insatisfecho: 5

Las actividades comunes que se realizan en el edificio y que están fuera del despacho judicial. (Marque con una X la casilla que considere correcta):

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| 52. Recepción de documentos. | ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 | No sabe, no responde () |
| 53. Recibo y giro de dineros de manera informatizada. | ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 | No sabe, no responde () |
| 54. Citaciones y notificaciones. | ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 | No sabe, no responde () |
| 55. Administración de personal. | ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 | No sabe, no responde () |
| 56. Turnos u horarios vespertinos en materias claves. | ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 | No sabe, no responde () |
| 57. Número de jueces y juezas por despacho. | ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 | No sabe, no responde () |
| 58. Número de personal auxiliar en el despacho. | ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 | No sabe, no responde () |
| 59. Atención a la persona usuaria. | ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 | No sabe, no responde () |



7



MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA

60. ¿La informatización del despacho ha facilitado el acceso a la información? (Marque con una X la respuesta seleccionada):

Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Muy en desacuerdo () No sabe/ no responde ()

61. ¿La informatización del despacho ha procurado ventajas, tales como: ahorro de tiempo y dinero para toda la sociedad?

Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Muy en desacuerdo () No sabe/ no responde ()

62. ¿Considera usted que el sistema de gestión del expediente ha colaborado disponiendo de información para las personas usuarias?

Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Muy en desacuerdo () No sabe/ no responde ()

63. En lo que respecta a pagos automatizados, ¿han disminuido los errores relacionados con los depósitos por pensiones alimentarias?

Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Muy en desacuerdo () No sabe/ no responde ()

64. En los pagos automatizados, ¿el acceso al monto correspondiente a pensiones alimentarias se ha agilizado?

Muy de acuerdo () De acuerdo () Indiferente () En desacuerdo () Muy en desacuerdo () No sabe/ no responde ()



8



Página web: www.poder-judicial.go.cr/gica
Correo electrónico: gica-justicia@poder-judicial.go.cr
Teléfono: (506) 2295-3676
Fax: (506) 2257-5594
Poder Judicial
Costa Rica



Ministerio de Justicia
Costa Rica

