PODER JUDICIAL
República de Costa Rica

Contraloría de Servicios
Poder Judicial

MODELO

INTEGRAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

INFORME FINAL 2024

Tipo de Documento
Informe

Tema
Proyecto Modelo Integral de Atención al Público

Equipo de trabajo del proyecto

-Erick Alfaro Romero, Director del Proyecto
-Ericka Chavarría Astorga, Jefa del Proyecto
-Carmen Chang Ku, Líder del Proyecto
-Gustavo Solano Rivera
-Franklin Benavides Solano
-Ginger Chinchilla Aguilar
-Diana Castro Saborío
-Jonnathan Torres Oviedo

Agradecimiento a

-Contralores y Contraloras Regionales
-Michael Garita Jiménez
-Maikel Bonilla Chinchilla
-Noilyn Quesada Valverde

CONTENIDOS

Resumen 04
Introducción 06
Justificación 07
Alineación Estratégica 08
Objetivos del Proyecto 09
Alcance 10
Metodología 12

I Etapa de Diagnóstico 15
II Etapa de Diseño del Nuevo Modelo 17
III Plan de Acción 24
IV Plan de Implementación 39

01 Consejo Superior 40
02 Dirección de Planificación 45
03 Dirección de Gestión Humana 50
04 Departamento de Prensa y Comunicación 61
05 Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones 69
06 Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional 75
07 Departamento de Seguridad 77
08 Dirección Ejecutiva 80
09 Administraciones Regionales 84
10 Consejo se la Administración 86
11 Jefaturas de las Oficinas y los Despachos Judiciales 89
12 Comisiones Jurisdiccionales 92
13 Contraloría de Servicios 94
14 Centro de Gestión de Calidad 99
15 Comisión de Construcciones 101
16 Dirección del Organismo de Investigación Judicial 103
17 Fiscalía General 105

V Validación del Plan de Implementación 107
VI Resultados Estratégicos 117
VII Seguimiento y Evaluación 122
VIII Documentos Anexos 123

Anexo No. 1 Plan de Implementación (Modelo de Atención) 123
Anexo No. 2 Seguimiento del Plan de Implementación (Modelo de Atención) 123
Anexo No. 3 Seguimiento del Plan de Implementación (Modelo de Atención) 123

» RESUMEN

El presente documento tiene como propósito exponer en detalle el Proyecto Modelo Integral de Atención al Público, concebido en el marco del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 – 2024, aprobado por la Corte Plena el 10 de diciembre de 2018. Su objetivo fundamental es establecer un marco lógico que oriente la prestación de los servicios institucionales a la satisfacción de las legítimas demandas y expectativas de las personas usuarias del sistema de administración de justicia.

Mediante la implementación de lineamientos estandarizados más ágiles, se proyecta generar un cambio positivo en la interacción del Poder Judicial con la ciudadanía, principalmente en el abordaje para su atención y en el trato que se le brinda por parte del personal servidor judicial. La formulación y desarrollo de este modelo se basó en la Metodología de Administración de Proyectos Institucional y; de la misma manera, tomó en consideración principios del Modelo de Gestión de Políticas del Poder Judicial en aras de integrar una participación activa entre la institución y personas usuarias.

El desarrollo del proyecto ha consistido en dos etapas principales. La primera de estas se ha denominado Etapa de Diagnóstico en la cual se enfocaron los esfuerzos en realizar una revisión documental amplia que permitiera el conocer los elementos necesarios que debe valorar un modelo de atención orientado en la persona usuaria y en cómo los servicios institucionales deben ser prestados. Asimismo, fue posible efectuar una investigación en torno a casos de estudios de modelos de este tipo que hayan sido implementados con éxito en otras organizaciones a nivel nacional e internacional.

Por otra parte, también se debe destacar que en esta etapa se desarrollaron 1.291 encuestas que se distribuyeron entre personas usuarias; personal servidor judicial; jefaturas de oficinas judiciales y personas especialistas técnicas de instancias como Dirección de Gestión Humana; Centro de Gestión de Calidad; Departamento de Prensa y Comunicación; y Departamento de Seguridad. Siendo así, la etapa diagnóstica proporcionó vasta información que posteriormente fue analizada para definir la existencia de 22 brechas, las cuales hacen referencia a situaciones que influyen en la calidad, eficiencia y efectividad con la que se presta el servicio.

Luego de esto, se llevó a cabo la segunda etapa, nombrada Diseño del nuevo Modelo, la cual contempló un proceso de priorización de dichas brechas para identificar aquellas que ameritan un abordaje más inmediato de cara a la generación de una nueva propuesta de modelo de atención. Para lograr esto, se realizaron 13 talleres a nivel nacional con la participación de más de 100 personas, incluyendo personas usuarias y personal servidor judicial, con el fin de cocrear la propuesta por medio de técnicas grupales de investigación cualitativa. Estos talleres permitieron un intercambio valioso de opiniones, percepciones y experiencias, logrando así una propuesta que refleja las necesidades y expectativas reales de las personas involucradas.

Como parte de esta etapa, se llevó a cabo el proceso de validación que constó de 33 sesiones de trabajo en las que diferentes comisiones institucionales, conformadas tanto por personas usuarias e instancias internas del Poder Judicial, aportaron mejoras a la propuesta presentada. Siendo así, estas sesiones permitieron afinar que todas las sugerencias y recomendaciones pertinentes fueran añadidas de manera adecuada a la propuesta final del nuevo modelo. Por otra parte, cabe señalar que la puesta en marcha de este Modelo Integral de Atención al Público queda sujeta a que su plan de implementación sea aprobado por parte del Consejo Superior.

Una vez esto suceda, se pretende que cada instancia involucrada se responsabilice por el cumplimiento de sus metas y acciones dentro de los plazos establecidos, para lo cual se les estarán incluyendo de forma respectiva en el Sistema de Formulación y Seguimiento de los Planes Anuales Operativos (PAO) y se vincularán con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025 -2030, los que en ambos casos el seguimiento le corresponde a la Dirección de Planificación del Poder Judicial.

Asimismo, cabe enfatizar que, en aras de garantizar el cumplimiento de las metas y acciones delineadas en el plan de implementación, se estableció el crear un sistema de seguimiento a cargo de la Contraloría de Servicios. Este sistema incluye una matriz de seguimiento con variables tales como instancia responsable, acción o meta asignada, indicador o producto esperado, actividades, plazo de finalización, evidencia y hallazgos u observaciones. Dicho seguimiento se realizará de manera iterativa en periodos semestrales durante todo el plazo definido para cada producto esperado. Las instancias responsables deberán reportar sus avances y la Contraloría de Servicios estará facultada para solicitar información, realizar sugerencias, recomendaciones y tomar cualquier medida necesaria para asegurar el cumplimiento eficaz de los objetivos establecidos.

Es importante señalar que este proyecto no pretende analizar en detalle los procesos judiciales ni resolver todas las inconformidades relacionadas con el trato inadecuado ni tiempos de tramitación de los expedientes; en contraposición, busca establecer una serie de acciones que sean sostenidas en el tiempo para propiciar una atención al público adecuada hacia la persona usuaria, mejorando así la calidad del servicio judicial.

Finalmente, se hace hincapié en que el Modelo Integral de Atención al Público se presenta como una herramienta esencial para mejorar la atención y satisfacción de las personas usuarias del Poder Judicial. Este proyecto, alineado con los objetivos estratégicos institucionales, asegura una gestión más cercana sobre el ideal que tienen las personas usuarias de cómo tienen que ser los servicios judiciales. Se proyecta que la implementación de este modelo representaría un avance notable hacia la modernización del Poder Judicial y, de la misma manera, en pro del fortalecimiento de la confianza ciudadana en la administración de justicia.

INTRODUCCIÓN

La administración de justicia representa uno de los cimientos más robustos del Estado de Derecho y es sobre este que descansa el orden y la cohesión de las sociedades contemporáneas. Su óptimo funcionamiento es preponderante para garantizar la correcta aplicación de los cuerpos normativos, el amparo a los derechos fundamentales y la resolución de conflictos de manera pronta e imparcial. Es bajo la consigna de mantener un Poder Judicial fortalecido, con rostro humano y capaz de readecuarse a los nuevos desafíos de los tiempos actuales y futuros, que surge la necesidad de dotarlo de las herramientas propicias que continúen dirigiendo la prestación de sus servicios a la luz de la eficacia, eficiencia y satisfacción de sus personas usuarias.

En vista de lo anterior, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial se comprometió a desarrollar el proyecto Modelo Integral de Atención al Público, que representa un esfuerzo institucional orientado a establecer parámetros de atención acordes a los principios de uniformidad, calidad y excelencia en aras de mejorar la interacción entre la administración de justicia y la ciudadanía. Este modelo coloca a las personas usuarias en el centro, como su razón de ser primordial, de modo que las acciones que se ejecuten vayan encaminadas a optimizar las capacidades institucionales para suplir las legítimas demandas de estas.

De igual modo, cabe resaltar que la concepción de este modelo parte de una visión holística del funcionamiento del Poder Judicial, lo cual significa, que valora cómo todos los elementos involucrados en la prestación de sus servicios son de suma importancia para el buen cumplimiento de los objetivos organizacionales. De esta forma, este modelo busca una evolución positiva a la manera en la que la institución ha brindado el servicio en el pasado, haciendo notar que todos los factores relacionados ameritan un fortalecimiento integral de cara los cambios externos e internos que se proyectan en el presente y en el futuro.

La construcción de este modelo ha significado una gran labor por identificar áreas de mejora a partir de la retroalimentación ciudadana de los servicios institucionales y del personal servidor judicial que presta el servicio de primera mano. Con los hallazgos obtenidos durante el proceso de co-creación con diferentes actores, se propone un Modelo Integral de Atención al Público que aporte acciones estratégicas dirigidas a pulir e implementar procesos estandarizados en beneficio de los servicios que se prestan desde el área de la administración de justicia.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto surge a partir del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019 – 2024, el cual fue aprobado por Corte Plena el 10 de diciembre de 2018 y cuya formulación contempló espacios de participación ciudadana a través de la realización de talleres con representantes de la sociedad civil, de las comisiones de personas usuarias, de facilitadores(as) judiciales, entre otros, quienes brindaron sus valiosos insumos y recomendaciones; arrojando como resultado que los problemas de atención y trato son una inconformidad habitual en la prestación de los servicios institucionales.

Aunado a lo anterior, el informe de labores del año 2018 de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial revela que durante dicho año se recibieron un total de 9.485 quejas, de las cuales el 21,49% se relacionaron con insatisfacción con el servicio, principalmente con la atención recibida y trato inadecuado.

Así, se ha entendido la necesidad de contar con un modelo integral de atención de personas usuarias en el Poder Judicial, dado que en la actualidad se carece de un modelo formal, generando diferencias en el trato hacia personas usuarias e inseguridad en el personal servidor judicial sobre el correcto abordaje, sobre todo en situaciones especiales y a poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Si bien la institución ha implementado modelos de atención de personas usuarias para el abordaje de situaciones específicas, como la Plataforma Integral de Servicios de Atención a Víctimas (PISAV), la cual implica un conjunto de acciones y medidas interdisciplinarias de carácter intersectorial para el abordaje integral en la atención, protección y seguimiento de las personas víctimas de violencia, actualmente no se cuenta con lineamientos, protocolos o un modelo de atención de personas usuarias general para toda la institución, de allí la importancia y necesidad del presente proyecto.

Cabe destacar que, para la construcción del modelo integral de atención al público, se toma como un importante insumo la opinión de las personas usuarias del Sistema Judicial, así como del personal servidor judicial tanto destacado en la atención al público como jefaturas y coordinaciones, lo que garantizará que el proyecto implemente como principios fundamentales la participación ciudadana, la transparencia y la innovación.

ALINEACIÓN
ESTRATÉGICA

Al ser el Modelo Integral de Atención al Público un proyecto que responde al plan estratégico institucional (PEI) 2019-2024, este se alinea para aportar acciones y garantizar el cumplimiento del siguiente objetivo estratégico institucional:

Objetivo Estratégico Institucional
Optimizar los recursos institucionales e impulsar la innovación de los procesos judiciales, para agilizar los servicios de justicia.

Acción Estratégica
Disponer de un modelo integral de atención al público que permita guiar a la persona servidora judicial a través de protocolos y lineamientos estandarizados, que contribuyan a brindar una adecuada atención a la persona usuaria.

Esta acción estratégica permitirá aportar en la implementación de procesos estandarizados para la gestión judicial, técnica y administrativa, que agilicen y faciliten el trámite de los asuntos con el fin de mejorar el servicio de justicia brindado.

Meta Estratégica
Que al finalizar el 2024, se haya diseñado un modelo integral de atención al público con el fin de mejorar el servicio brindado.

OBJETIVOS

» GENERAL

Satisfacer las necesidades de servicio que brinda el Poder Judicial a las personas usuarias relacionadas con la atención y al trato brindado por parte de las personas servidoras judiciales, mediante el diseño de un modelo integral de atención a las personas usuarias, el cual será presentado a las instancias superiores para su valoración en el año 2024.

» ESPECÍFICOS

Caracterizar el modelo actual de atención al público del Poder Judicial.

Identificar posibles brechas institucionales que afecten la atención y el trato.

Cocrear con personas usuarias y servidoras judiciales, ideas de mejora para diseñar el nuevo modelo integral de atención al público.

Elaborar un plan de acción que permita fortalecer el modelo de atención del Poder Judicial.

» ALCANCE

El proyecto pretende diseñar un modelo integral de atención al público, el cual definirá los lineamientos institucionales para el correcto abordaje e interacción con las personas usuarias a nivel general, abarcando los tres ámbitos del Poder Judicial, todo esto dentro de un marco de cumplimiento de las políticas institucionales.

Se considerarán los diferentes canales o puntos de contacto entre la institución y la ciudadanía, presentando un nuevo modelo que incorpore protocolos de actuación, así como el plan de acción que permitirá guiar a la persona servidora judicial en la adecuada atención de usuarios(as).

Para llevar a cabo este proyecto, se dividirá en dos grandes etapas: la primera consistirá en realizar un diagnóstico de la situación actual con el propósito de determinar posibles brechas institucionales entre el servicio brindado y el que la persona usuaria desea recibir; la segunda etapa implicará generar ideas de solución para reducir las brechas identificadas, con el objetivo de desarrollar un plan de acción concreto.

Para llevar a cabo el proyecto Modelo Integral de Atención al Público se dispuso un plazo igual al del Plan Estratégico Institucional 2019-2024, de modo que, durante su ejecución se generarían nueve paquetes de trabajo establecidos como parte de la metodología para los proyectos del Portafolio Estratégico Institucional coordinado por la Dirección de Planificación.

A continuación, se enumeran los nueve paquetes de trabajo:

CÓDIGO
EDT. 01

Informe de investigación previa

Revisión de los lineamientos y circulares del Poder Judicial en lo referente la atención de personas usuarias, así como el análisis de modelos de atención implementados en sistemas judiciales de otras latitudes

CÓDIGO
EDT. 02

Metodología de diagnóstico

Documento que contendrá la ruta de trabajo del diagnóstico y las diversas herramientas que se utilizarán en esta etapa (aplicación de diagnóstico).

CÓDIGO
EDT. 03

Informe de herramientas de diagnóstico para el modelo actual

Documento en el cual se desarrollarán completamente las diversas herramientas de diagnóstico que se aplicarán a personas usuarias y personal judicial durante los años 2021 y 2022.

CÓDIGO
EDT. 04

Aplicación de herramientas de diagnóstico para el modelo actual

Documento en el cual se establecerán las fechas y lugares en los que se aplicarán las herramientas de diagnóstico definidas, así como las personas encargadas de su aplicación.

CÓDIGO
EDT. 05

Informe de resultado y análisis de aplicación de herramientas de diagnóstico del modelo actual

Documento en el que se indique el resultado de la aplicación de las herramientas de diagnóstico, así como el análisis de dichos datos para ser procesados y transformados en insumos para la construcción del modelo actual.

CÓDIGO
EDT. 06

Informe de Herramientas de Diagnóstico y Aplicación - Nuevo Modelo

Documento en el cual se desarrollarán completamente las diversas herramientas de diagnóstico que se aplicarán a personas usuarias y personal judicial durante el año 2022.

CÓDIGO
EDT. 07

Informe con la propuesta del nuevo modelo de atención

Documento en el cual se propondrá el diseño del nuevo modelo de atención del Poder Judicial.

CÓDIGO
EDT. 08

Informe de validación del nuevo modelo de atención

Documento en el cual se recolectarán las observaciones que emitan las Comisiones de Personas Usuarias una vez que se les comparta la propuesta de modelo integral de atención.

CÓDIGO
EDT. 09

Informe final Modelo Integral de Atención al Público

Informe final en el que se proponga el modelo integral de atención de personas usuarias del Poder Judicial.

*EDT: Estructura de desglose de trabajo.

De esta manera, al finalizar el año 2024, se presentará ante las instancias superiores la propuesta del nuevo modelo integral de atención al público a través de un plan de acción, el cual será sujeto de valoración y aprobación por parte del superior jerárquico.

El presente proyecto se concentra exclusivamente en el diseño del modelo, la implementación no está contemplado debido a que no se dispone de recurso humano extraordinario o adicional (permiso con goce) que destine el 100% de su tiempo en el desarrollo de este, sino que se ejecutará con recurso humano ordinario de la Contraloría de Servicios.

Finalmente, cabe mencionar que dentro de los alcances del proyecto no se incluyen análisis de tramitación de procesos judiciales; tampoco garantizará que se eliminen las inconformidades por trato inadecuado, problemas de información, o denuncias por trato a personas usuarias en el Tribunal de la Inspección Judicial; y como se ha indicado anteriormente, este no incluye el establecimiento de lineamientos específicos para cada área, materia o ámbito judicial, sino que pretende establecer lineamiento o directrices generales para una adecuada atención al público.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

El proyecto Modelo Integral de Atención al Público se realizó mediante la Metodología de Administración de Proyectos Institucional aprobada por la Corte Plena, en sesión N° 02-2020 celebrada el 13 de enero del 2020, artículo XXXIII.

Esta metodología de administración de proyectos está conformada por cuatro fases:

Formulación: se compone del acta de constitución y del estudio factibilidad.

2. Planificación: está conformado por el plan de gestión y el cronograma del proyecto.

3. Ejecución y seguimiento: en esta fase se destacan los productos entregables previamente definidos en el plan de gestión, los informes de avance para mantener el control a corto, mediano y largo plazo, así como las solicitudes de cambio que se requieran durante el proyecto.

4. Cierre: se compone de las lecciones aprendidas durante el desarrollo del proyecto, así como la evaluación de los beneficios de este.

Bajo esta metodología de proyectos, en las dos primeras fases de formulación y planificación se obtienen las entradas (plan de gestión, cronograma, presupuesto), seguidamente se ejecuta el proceso previamente planificado, y se obtienen finalmente los productos esperados.

Cabe destacar que, además de la metodología de Administración de Proyectos Institucional, se utilizó la esencia del Modelo de Gestión de Políticas del Poder Judicial, en la que prevalece la participación institucional, interinstitucional y ciudadana, en esta última, se consideró la Política de Participación Ciudadana a través de las Comisiones de Personas Usuarias, así como la opinión de los usuarios(as) en general.

En virtud de lo anterior, dentro de la etapa de ejecución del Modelo Integral de Atención al Público, se consideró la participación de las personas usuarias y servidoras judiciales en el desarrollo de este proyecto, la cual se divide en las siguientes tres etapas:

Etapa de Diagnóstico: Para llevar a cabo esta etapa se utilizó la revisión documental para comprender los modelos de atención de otras latitudes, se realizó también una investigación interinstitucional, se entrevistaron a jefaturas y directores(as) dentro del Poder Judicial de Costa Rica, y también se encuestaron a personas servidoras judiciales y usuarias de los servicios institucionales.

A continuación, se presenta un resumen con las actividades realizadas durante la primera etapa del proyecto:

Se hizo una revisión documental exploratoria de tipo cualitativa sobre posibles modelos de atención de personas usuarias implementados en otras latitudes como: el Modelo de Atención de Usuarios(as) del Poder Judicial en la República de Chile, el Modelo de Atención Integral en Salud del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, y el Modelo Multicanal de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco.

Se realizó una serie de entrevistas interinstitucionales de tipo cualitativa a entidades como la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), Sistema de Emergencias 9-1-1, El Tribunal Supremo de Elecciones, el Instituto Nacional de Seguros (INS), la empresa Amazon, además, se obtuvieron aportes de la academia como lo es la Universidad de Costa Rica y el Tecnológico de Costa Rica, con la finalidad de conocer sobre posibles modelos de atención en entidades públicas y privadas del país.

También se realizaron entrevistas exploratorias de tipo cualitativas a los modelos implementados en el Poder Judicial, como lo son la Política de Justicia Abierta, el Modelo GICA-Justicia, el Modelo de Juzgados Abiertos y el Modelo de Tramitaciones.

Se entrevistaron a especialistas técnicos mediante una investigación cualitativa para mejorar la comprensión del modelo de atención actual del Poder Judicial, consultando a la Dirección de Gestión Humana, Jefatura del Departamento de Prensa y Comunicación, la Jefatura del Centro de Gestión de Calidad y la Jefatura del Departamento de Seguridad.

Se aplicaron encuestas cuantitativas de tipo descriptivas al personal servidor judicial destacado en la atención al público y a jefaturas de oficinas y despachos judiciales en todo el país.

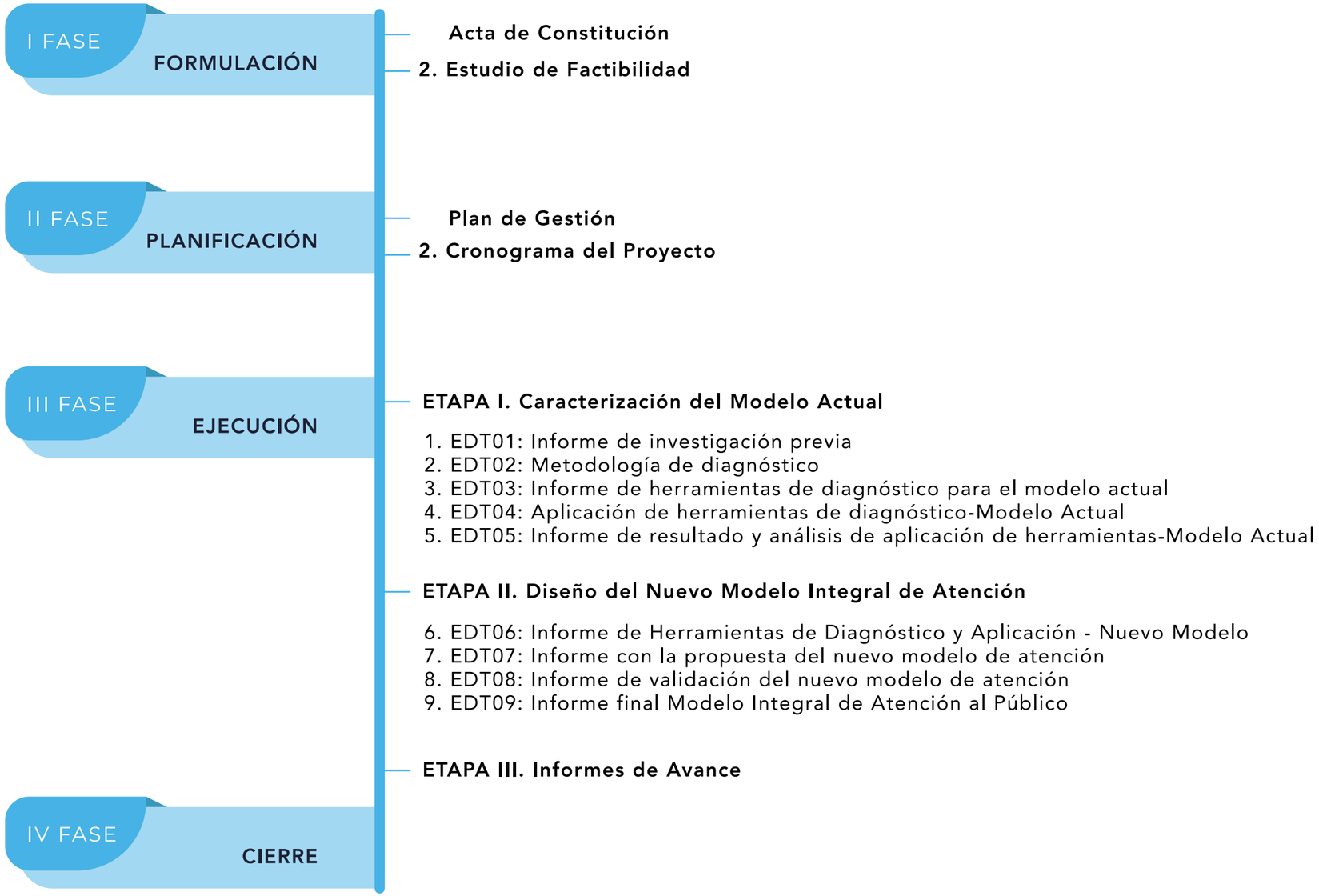
Finalmente, se aplicó una encuesta nacional cuantitativa de tipo descriptiva a personas usuarias del Poder Judicial.

II. Etapa de Diseño del Nuevo Modelo: Se realizaron 13 talleres a nivel nacional, mediante técnicas grupales de investigación cualitativa, que permitieron generar intercambio de opiniones, percepciones, vivencias y experiencias por parte de las personas participantes, las cuales constituyeron más de 100 personas usuarias y servidoras judiciales destacadas en la atención al público, así como jefaturas de oficinas y despachos, esto con el propósito de co-construir el nuevo modelo integral de atención al público.

Como parte del proceso de diseño del nuevo modelo de atención, se llevó a cabo una fase de validación, en esta se llevaron a cabo 33 sesiones de trabajo, las cuales se realizaron a través de una investigación cualitativa de tipo evaluativa, donde participaron las instancias responsables de llevar a cabo el plan de acción propuesto para el nuevo modelo de atención, las comisiones de personas usuarias, los contralores(as) de servicios regionales, las comisiones institucionales como las de acceso a la justicia y de género, entre otras, que brindaron sus aportes y mejoras al plan propuesto.

Cabe destacar que durante esta etapa de ejecución se generaron un total de 9 paquetes de trabajo (“EDT”) y 15 informes de avance, los cuales permitieron garantizar el cumplimiento del plan de gestión, y, por consiguiente, el cronograma del presente proyecto.

CRONOGRAMA DEL **PROYECTO** 2019-2024



I. ETAPA DE **DIAGNÓSTICO**

Los primeros esfuerzos realizados en torno al proyecto partieron de la premisa de identificar la diferencias en el trato que se les brinda a las personas usuarias, así como también en reconocer los distintos abordajes que llevaban a cabo las personas servidoras judiciales al momento de brindar atención. Siendo así, se desarrolló una metodología con la cual se facilitaba la individualización de estas particularidades que presenta el Poder Judicial al prestar sus servicios.

Comprendiendo que el fenómeno de estudio era amplio y complejo de caracterizar, la metodología seleccionada contempló el uso de técnicas multivariantes (es decir, tanto cuantitativas como cualitativas) para la obtención de resultados adecuados a nivel de validez y confiabilidad. De esta manera, para el año 2019, se enfocaron las labores en completar una etapa teórica reflexiva, que permitió recopilar información asociada a los lineamientos generales, circulares, avisos, entre otros, que el Poder Judicial costarricense ha emitido en referencia a la atención de personas usuarias. Complementariamente, esta información se contrastó con modelos de atención de personas usuarias implementados en organizaciones públicas a nivel regional e internacional, en aras de identificar coincidencias y buenas prácticas.

En 2020 se construyeron diversos instrumentos principalmente de tipo cualitativo que facilitó la profundización sobre las experiencias y perspectivas que han tenido personas servidoras judiciales brindando el servicio, así como las personas usuarias que lo han recibido. Las herramientas diseñadas correspondieron a encuestas dirigidas a diferentes grupos de interés, las cuales se aplicaron considerando parámetros de rigurosidad estadística y de representatividad a nivel nacional. Es posterior al diseño y adecuada validación de dichos instrumentos que en el año 2021 se da el inicio a la etapa de trabajo de campo, la cual permitió la aplicación de 1.291 encuestas, que se distribuyeron de la siguiente manera:

Toda la información obtenida experimentó un proceso de análisis minucioso orientado con el objetivo del proyecto, lo que consecuentemente arrojaron conclusiones que facilitaron la creación de un panorama integral sobre las fortalezas y oportunidades de mejora que existen en diferentes áreas que son transversales a la prestación de servicios institucionales. La principal conclusión que se pudo obtener de la etapa de trabajo de campo es que, si bien existe un modelo de atención atención a la persona usuaria, este no cumple con ser estandarizado ni bien definido para todo el Poder Judicial.

A partir de esa primera conclusión, sobresale la identificación de 22 brechas las cuales hacen referencia a situaciones que influyen en la calidad, eficiencia y efectividad con la que se presta el servicio, principalmente debido a diferencias marcadas con respecto a la atención brindada por la institución y la que esperan recibir las personas usuarias. Por ejemplo, se denotó la necesidad de reforzar los procesos de selección y capacitación para el personal servidor judicial que se destaca en los puestos de atención al público. Del mismo modo, se detectó que el personal dedicado a la seguridad de las instalaciones judiciales, de forma frecuente, también debe resolver situaciones que están fuera de sus funciones esenciales de vigilancia y para las cuales no han recibido capacitación.

Por otra parte, se reflejó que aunque en su mayoría el personal judicial menciona conocer la normativa existente para la prestación del servicio y afirma cumplirla, este resultado cabe contrastarlo con el hecho que esta información ha sido conocida a partir de reuniones de personal o circularles internas, y no porque las oficinas dispongan de un repositorio de información de fácil acceso. Otras de las situaciones que señaló experimentar el personal servidor judicial durante la atención al público, fue haber recibido algún tipo de amenazas por parte de la persona usuaria y haber atendido situaciones de aparente crisis emocional, todo esto a pesar de no disponer de protocolos de escalamientos a jefaturas o guías de acciones formales ante dicho tipos de escenarios.

Desde la perspectiva de la persona usuaria, se determinó que existe un desconocimiento general de los recursos informativos de la institución, tales como el Sistema de Gestión en Línea; Guía Telefónica de Ubicación de Oficinas (GIO); el sistema Nexus PJ; entre otros, lo cual coincide con que un 40% de las personas usuarias encuestadadas mencionaran que para realizar sus trámites se apersonan a las oficinas o despachos judiciales. Además, cerca de la mitad de las personas usuarias percibieron haberse enfrentado ante alguna barrera de comunicación institucional, principalmente para ser comprendidas por la persona servidora judicial que le atendió.

Debido a lo anterior, la etapa diagnóstica permitió dejar en evidencia la necesidad de atender, de manera integral, aspectos esenciales de las capacidades y recursos disponibles con los que cuenta el personal servidor judicial destacado en la atención al público para el cumplimiento de sus labores, así como también para el abordaje oportuno de las demandas que las personas usuarias esperan de la prestación de los servicios institucionales.

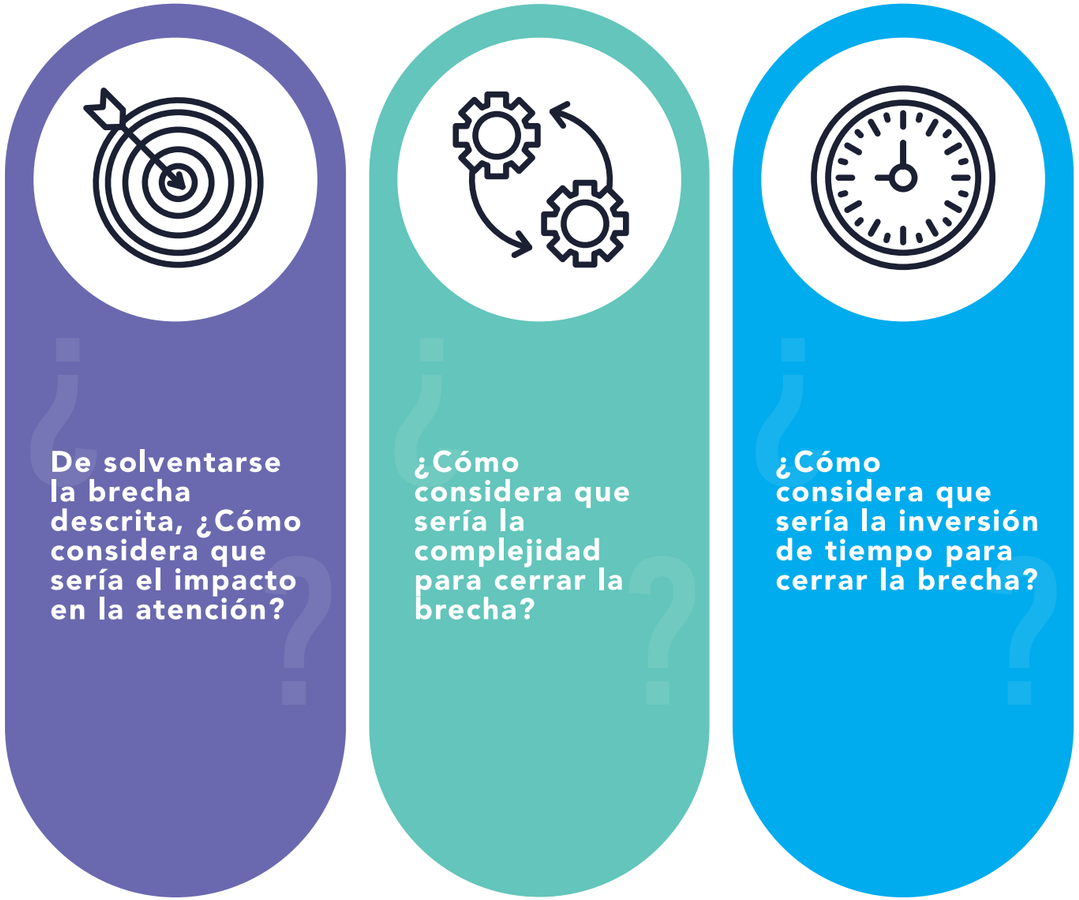
Finalmente, gracias a los hallazgos analizados, fue posible avanzar en el diseño de una propuesta de Modelo Integral de Atención al Público que ponga especial énfasis en temas transversales como lo son los procesos de capacitación; el aprovechamiento los de recursos tecnológicos; el establecimiento claro de protocolos de atención; entre otros. Para conocer a detalle el desarrollo y los hallazgos de dicho diagnóstico, consulte el documento Caracterización del Modelo de Atención a la Persona Usuaria en el Poder Judicial de Costa Rica.

II. ETAPA DE DISEÑO
DEL NUEVO MODELO

En la segunda etapa del proyecto denominada “Diseño del Nuevo Modelo”, las actividades estuvieron focalizadas en determinar cuáles de las 22 brechas identificadas durante la etapa diagnóstica ameritaban un abodaje más prioritario, al igual que la búsqueda de soluciones integrales para su corrección y mejora sostenida en el tiempo. En la búsqueda de alcanzar este objetivo, fue preciso dar paso posteriormente a un proceso amplio de co-creación que permitiese a los diferentes grupos de interés brindar sus opiniones sobre cuáles situaciones debían priorizarse a partir de sus experiencias y escuchar qué ideas de solución mantenían al respecto.

Dicho proceso implicó la realización de un total de 13 talleres a nivel nacional, en los que participaron más de 100 personas con representación en cada una de las siete provincias. Cabe indicar que estos talleres integraron la participación activa de dos grupos de importancia, siendo estos las personas usuarias y las servidoras judiciales destacadas en la atención al público, estas últimas pertenecientes a los tres ámbitos judiciales.

De igual modo, se aplicaron matrices de priorización en al menos 10 personas con cargo de jefatura en cada provincia, considerando todas las materias judiciales y los ámbitos del Poder Judicial, asimismo, se dio énfasis en aquellas oficinas o despachos judiciales que atendían público, incluyendo las ubicadas en Ciudad Judicial, los juzgados y tribunales que conocen de materias como contencioso administrativo, las PISAV y las salas de casación del Poder Judicial, entre otras. Gracias a los aportes de todas las personas participantes de las actividades mencionadas, fue posible enfocar la atención en aquellas brechas según su impacto, complejidad y tiempo; esto realizando las siguientes consultas:



Como parte de las principales conclusiones que se obtuvo de este proceso, se encontró que el mayor interés en ambos grupos era el de contar con puestos de información en todos los circuitos judiciales del país, destacándose la necesidad de desempeñar un rol más activo en la entrega de información institucional hacia la persona usuaria. Como segunda brecha identificada de mayor interés en solventar, se encuentra el carecer de directrices formales de coordinación entre la mayoría de las oficinas y despachos, causando una sensación de desorientación en la persona usuaria. Y como tercera brecha en importancia, se destacó la necesidad de brindar uniformidad en las herramientas que se otorgan al personal de seguridad para brindar una atención estandarizada, ya que este personal constituye el primer punto de contacto con la persona usuaria cuando el servicio es utilizado de forma presencial.

Estos resultados, así como todas las demás brechas que fueron priorizadas en conjunto con posibles ideas de abordaje, se clasificaron en cinco ejes temáticos a partir de reuniones presenciales que tuvo el equipo de trabajo a cargo del proyecto, todo esto con la finalidad de fortalecer el proceso con nuevas perspectivas y la unificación de los aportes brindados por los grupos de interés para una mejor y más clara propuesta de diseño de un modelo de atención. Los ejes temáticos que finalmente se definieron fueron: Recursos; Coordinación e información; Personal Judicial; Comunicación y canales; y Persona Usuaria.

Por otra parte, toda la retroalimentación recibida en los procesos de consulta también facilitó una nueva concepción visual del modelo de atención, la cual representa todos los elementos identificados en los ejes temáticos a través de una figura similar a una flor de loto, la cual se espera que por su significado se trasmita la intención de que permeé una cultura de servicio duradera en el Poder Judicial, adaptada a las necesidades de las nuevas generaciones venideras bajo tres pilares esenciales: Uniformidad, Calidad y Excelencia. Del mismo modo, el nuevo diseño del modelo busca reflejar que su fortaleza parte de una base sólida, que son todos aquellos lineamientos institucionales orientados a la prestación del servicio, estableciendo lo permitido y limitando el ámbito de acción mediante normas que rigen el comportamiento institucional hacia la persona usuaria.

La puesta en marcha del nuevo modelo de atención implicará tres etapas. La primera denominada “preparativa”, en la que se contempla el proceso de obtener los recursos institucionales, las herramientas e insumos que el personal servidor judicial requiere para brindar un servicio de calidad, así como también la elaboración de mecanismos para que el personal pueda mantenerse informado y capacitado. De este modo, los insumos necesarios requeridos por las personas servidoras judiciales se encuentran conformados por los recursos humanos y los materiales tanto informativos, tecnológicos, infraestructura y económicos para el desarrollo de las funciones orientadas en el ordenamiento jurídico.

La segunda etapa es la “ejecución”, en esta las personas servidoras judiciales establecen una interacción directa con las personas usuarias por cualquiera de los canales de comunicación existentes (presenciales o no presenciales), en dicha etapa se determina la imagen institucional y la experiencia de la persona usuaria en relación con el servicio recibido. El éxito de esta etapa de ejecución dependerá en gran medida de una adecuada etapa preparatoria, en la que se le brindó a la persona servidora judicial todos los recursos necesarios para que pueda brindar una experiencia de servicio satisfactoria. Esta segunda etapa es tangible por la persona usuaria, por lo que generará un criterio sobre la atención y el trato recibido en la institución, aspecto de suma importancia para la siguiente etapa.

La tercera etapa se trata de la "evaluación”, en la cual la persona usuaria indica su percepción con el servicio recibido por medio de inconformidades, sugerencias, comentarios positivos, así como a través de la aplicación de otras metodologías que la institución establezca para medir el grado de confianza y percepción de los servicios judiciales. Esta etapa permitirá generar insumos para continuar con la mejora continua institucional y garantizar los pilares establecidos de uniformidad, calidad y excelencia en la atención, al igual que mejorar constantemente la experiencia de servicio de la persona usuaria del Poder Judicial.

De forma complementaria, cabe mencionar que el nuevo Modelo Integral de Atención al Público está conformado por dos ejes transversales: la cultura de servicio y la experiencia del servicio. Ambos ejes permean el modelo de atención y lo transversaliza, es decir, la cultura de servicio permitirá establecer una forma uniforme de trabajo de la institución; ésta a su vez, se percibirá a través del servicio recibido por parte de la parte de la persona usuaria, manifestándose cada vez que se mantenga una interacción de este tipo por medio de los diferentes canales de atención.

Es fundamental destacar que este nuevo modelo de atención sitúa a la persona usuaria como el eje central en el Poder Judicial, proporcionándole un acceso transparente y humano a la justicia. El objetivo principal es colocar a la persona usuaria en el centro de los procesos, permitiéndole además participar activamente en las decisiones institucionales según las necesidades identificadas en el servicio que reciben.

Por último, la persona servidora judicial constituye la otra figura clave en el modelo, ya que está involucrada en todas las etapas, además de que los recursos y herramientas se elaboran con base en dotarle de conocimientos y materiales que le permitan otorgar un servicio de calidad. Siendo así, es el personal servidor judicial quien brinda el servicio a través de los diferentes canales disponibles, recibiendo y comunicando el mensaje a la persona usuaria, de ahí radica la importancia que este personal disponga de los insumos institucionales requeridos y, además, cuente con habilidades sociales y de comunicación adecuadas para brindar una atención de excelencia.

En aras de conocer a detalle toda la información relacionada con el proceso de diseño y la propuesta planeada sobre el nuevo modelo, se recomienda consultar el documento Descripción del Nuevo Modelo Integral de Atención al Público.

INSPIRACIÓN DEL NUEVO MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

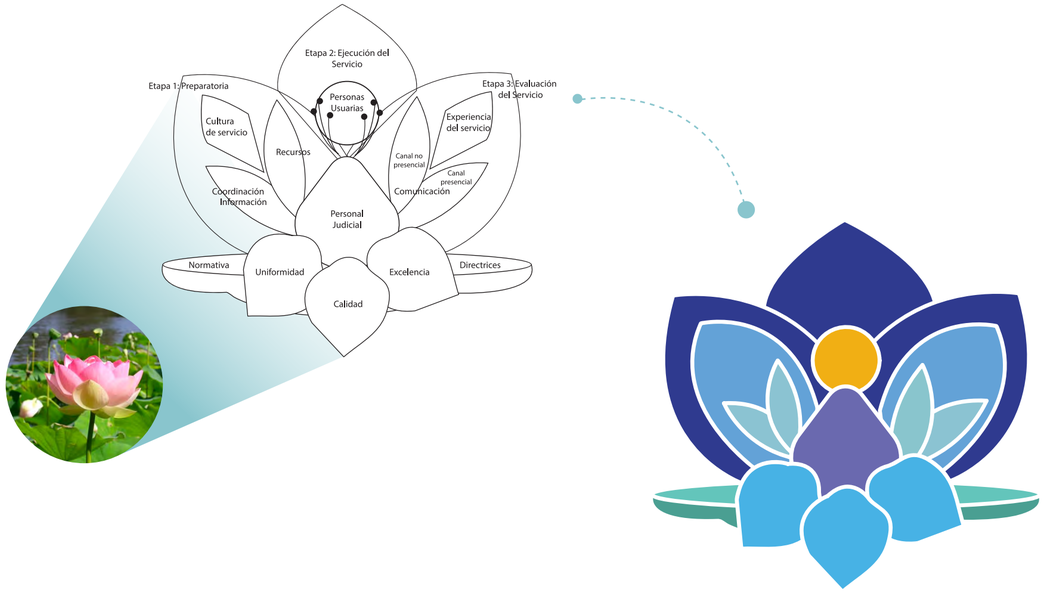
A partir de todos los insumos y aportes que se lograron obtener de la participación de personas usuarias y personal servidor judicial, surgió la necesidad de diseñar la identidad con la cual se quería plasmar visualmente la propuesta del Modelo Integral de Atención al Público. Con este objetivo y considerando que dicho modelo está concebido bajo un funcionamiento que sea orgánico e integral, fue posible idear un nuevo diseño inspirado en la frescura de una flor de loto.

Dentro de la cultura japonesa, la flor de loto sobresale por su belleza, la longevidad de sus semillas y su capacidad de surgir inclusive en ambientes adversos; aspectos que se pretenden asociar con la innovación, resiliencia y visión de una cultura de servicio perdurable en el tiempo para el Poder Judicial. De la misma manera, la flor de loto es habitualmente utilizada para simbolizar conceptos esenciales de la sana armonía humana, como lo son la conciencia, la buena actitud y la educación.

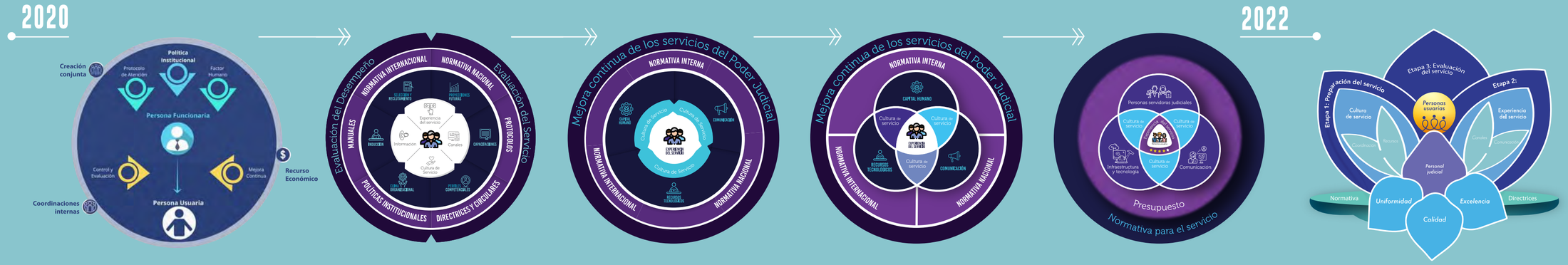
La idea de conciencia en este modelo se entiende bajo el supuesto de que todas las personas involucradas son conscientes de la importancia de su papel dentro del equipo de trabajo, así como del compromiso de llevar a cabo sus tareas de manera responsable. Esta conciencia, junto con una buena actitud para brindar una excelente atención y trato a las personas usuarias, refleja las características deseables en las personas servidoras judiciales. Asimismo, la educación es fundamental para la formación de buenos ciudadanos, éticos y responsables con su entorno.

Resulta imperante destacar que otra de las particularidades del diseño de una figura que se asemeja a una flor de loto es que busca representar la propuesta como un modelo conformado por diferentes elementos, todos de igual manera importantes para el éxito en su implementación.

De esta manera, se puede denotar que todo el modelo se fundamenta en su base, representada por una gran hoja verde que permite a la flor mantenerse en el lago, y junto a esta, se ubican una serie de pétalos que cubren y respaldan el eje central. Esta disposición simboliza la interconexión de todos los elementos que influyen en la prestación del servicio público, destacando la colaboración y el apoyo mutuo entre todos los componentes del sistema de forma integral.



Evolución en el diseño del modelo



NORMATIVA

Precisamente, la base representa la normativa y lineamientos institucionales que regulan la prestación de los servicios; al mismo tiempo que, se puede observar que junto a la base también se establecen sus tres pilares fundamentales, siendo estos la uniformidad, la calidad y la excelencia. Por otra parte, se puede ver que sus hojas superiores aluden a las tres etapas que implicarían la puesta en marcha de la propuesta de modelo, las cuales son: preparación; ejecución y evaluación.

EJES TRANSVERSALES

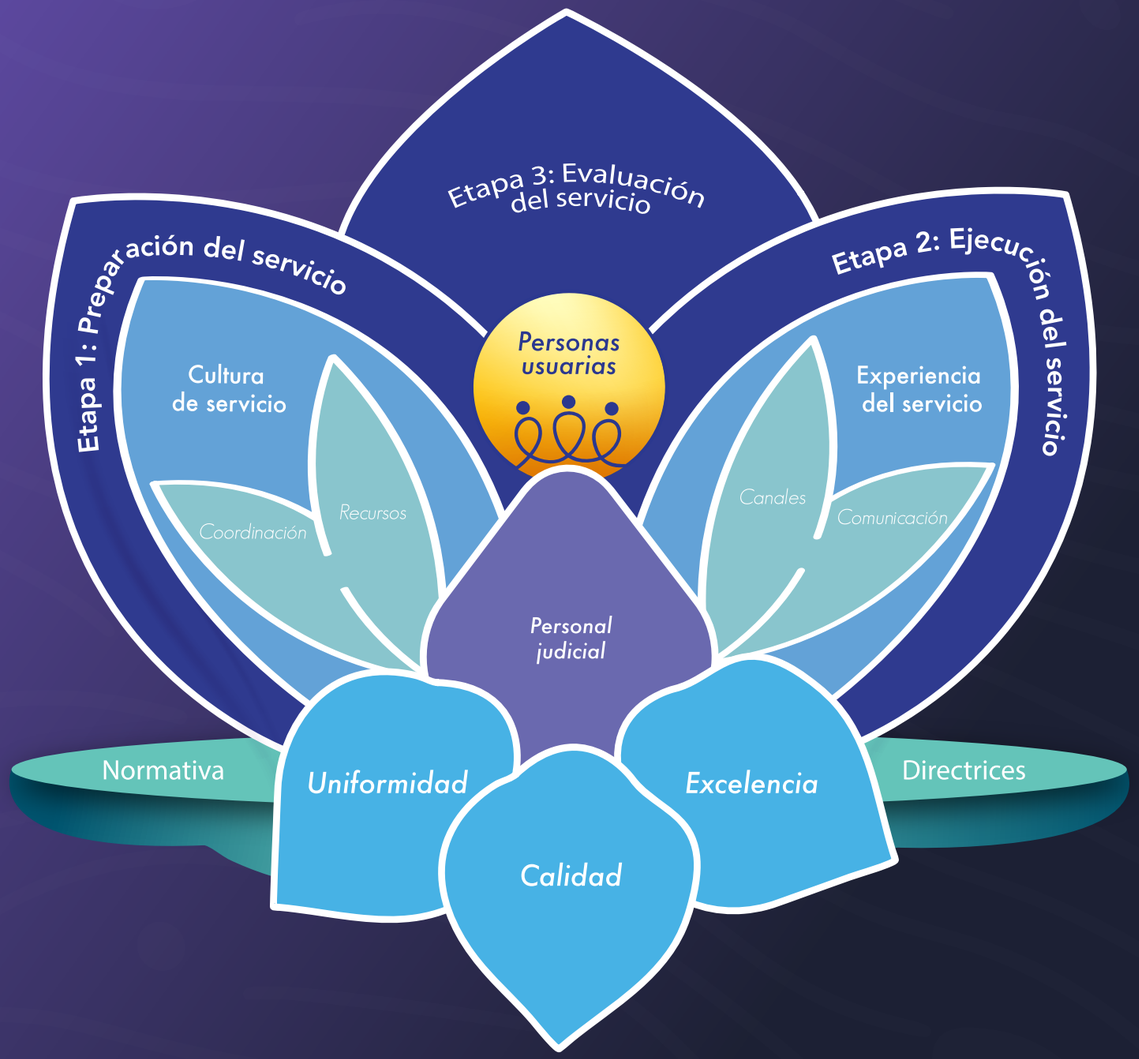
A lo interno de sus hojas se encuentran los dos ejes transversales, la cultura de servicio y la experiencia del servicio; el primero refiere a la filosofía, los valores institucionales y la forma en cómo se brinda el servicio en el Poder Judicial. El segundo comprende la vivencia real que tiene la persona usuaria al momento de interactuar con la institución, generando una experiencia de servicio.

CENTRO DEL MODELO

Finalmente, en el centro del modelo, se resguardan las figuras esenciales constituidas por las personas, en ella se destaca al personal judicial quien brinda el servicio y a la persona usuaria como eje central de este modelo de atención.

Por un lado, la persona servidora judicial constituye una figura clave en la atención de la persona usuaria, está involucrada en todas las etapas del modelo, los recursos y herramientas se elaboran a partir de las necesidades del personal judicial para dotarlo de conocimientos y materiales que le permitan otorgar un servicio de calidad. Mientras que, la persona usuaria es el centro y razón de ser de la actuación del Poder Judicial, ya que tal y como lo indica la Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano estas tienen un derecho general de acceso a la justicia, el cual debe ser impartido de manera accesible, independiente, imparcial, transparente, responsable, eficiente, eficaz, equitativa y con rostro humano.

Seguidamente se presenta el diseño gráfico del nuevo Modelo Integral de Atención al Público:



MODELO

INTEGRAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. BASE
2. PILARES
3. ETAPAS DEL SERVICIO
4. EJES TRANSVERSALES
5. ELEMENTOS DEL SERVICIO
6. PERSONAL JUDICIAL
7. EJE CENTRAL

PROCESO DE VALIDACIÓN DEL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN

En el año 2023 se validó el plan de acción propuesto para el nuevo modelo integral de atención al público del Poder Judicial, en el que se presentaron las ideas de solución a las 22 brechas identificadas ante las instancias responsables de actuar para la mejora institucional, además se consideraron algunas direcciones, comisiones institucionales y personas usuarias que contribuyeron en el proceso de validación.

El objetivo principal de esta validación fue presentar la propuesta del nuevo modelo integral de atención al público y su plan de acción a los sujetos de validación, y verificar si las metas propuestas dentro del plan acción permitirían reducir las brechas identificadas y mejorarían la atención y el trato. Por tanto, esta validación permitió identificar posibles ajustes requeridos dentro del proyecto, para garantizar la viabilidad y aplicabilidad de este.

Para llevar a cabo la validación, se implementó una metodología estructurada en tres fases. En la primera fase, se desarrolló una estrategia detallada que incluyó:

La definición clara de los sujetos de validación, el contenido a validar, el tipo de actividades, la modalidad y el instrumento de aplicación.

La designación de responsables y fijación de fechas clave.

La distribución de los sujetos de validación en cinco grupos: instancias judiciales, direcciones, comisiones institucionales, contralorías de servicios y comisiones de personas usuarias.

La elaboración de un cronograma para guiar las sesiones de trabajo.

Además, se realizó la revisión y creación del material audiovisual para apoyar las sesiones de validación. Esto incluyó la elaboración de una guía práctica con el plan de acción propuesto y un video explicativo sobre la nueva propuesta del Modelo Integral de Atención al Público. Finalmente, se confeccionaron herramientas de apoyo para la recolección de información, como lo fue la matriz de validación que permitió a los sujetos de estudio indicar si las ideas de solución propuestas contribuirían a disminuir las brechas identificadas en la etapa diagnóstica del proyecto.

En la segunda fase del proceso, se llevó a cabo el desarrollo de la validación, este proceso incluyó la realización de sesiones individuales con los 33 sujetos de validación previamente identificados, en donde se presentó un video explicativo del proyecto y se expuso el plan de acción a todos los participantes.

Cada sesión se llevó a cabo siguiendo una metodología estandarizada, resultando en la generación de documentación clave: minutas de reunión detalladas, grabaciones de las sesiones realizadas a través de Microsoft Teams para las modalidades virtuales, y una matriz de validación estructurada.

En esta matriz de validación se desglosó siete secciones fundamentales:

TEMA

Identificación y asociación de las brechas en 9 áreas clave como perfil, capacitaciones, seguridad, protocolos, comunicación y canales, plataformas de información, tecnología, infraestructura y calidad.

INSTANCIAS

Identificación de las instancias judiciales responsables de llevar a cabo las acciones o metas propuestas.

META

Descripción de las acciones o metas propuestas para mitigar las brechas identificadas, cocreadas con aportes de personas usuarias internas y externas.

BRECHAS

Detalle de las 22 brechas identificadas previamente en la fase de diagnóstico del proyecto, con la definición de al menos un objetivo para cada brecha que se esperaba alcanzar con la implementación de las soluciones propuestas.

VIABILIDAD

Consulta a los sujetos de validación sobre la viabilidad de las acciones propuestas y su potencial contribución para reducir las brechas institucionales.

OBSERVACIONES

Espacio destinado para registrar observaciones detalladas y retroalimentación proporcionada por los participantes durante las sesiones de trabajo.

Este proceso no solo permitió evaluar la aplicabilidad y eficacia de las soluciones propuestas, sino también obtener una valiosa retroalimentación que facilitó la identificación de posibles problemas y mejoras necesarias en la propuesta del Modelo Integral de Atención al Público y su plan de acción.

Finalmente, en la tercera fase de análisis, se sistematizó la información recopilada y se procedió a generar un resumen que detallara las opiniones de los sujetos de validación respecto a cada acción o meta. A partir de este resumen, se derivaron propuestas de mejora clasificadas en respuestas afirmativas (indicando que el plan de acción propuesto es viable y contribuiría a disminuir las brechas identificadas) y respuestas negativas (señalando áreas que requieren mejoras para su implementación).

En consonancia con estos resultados, basados en la información recopilada y analizada durante el proceso de validación del nuevo Modelo Integral de Atención al Público y su plan de acción, se determinó que las acciones propuestas en general son factibles y ayudarían a reducir las brechas identificadas.

Finalmente, se agruparon las metas a desarrollar por oficinas, despachos o instancias responsables de su ejecución. Este paso consistió en una validación adicional para conciliar las metas que serán desarrolladas y definir los plazos necesarios para su ejecución, como parte integral del plan de acción.

Para obtener información detallada sobre el proceso de validación, se recomienda consultar el documento denominado Informe de validación del Modelo de Atención.

III. PLAN DE **ACCIÓN**

El presente apartado describe el plan de acción del Modelo Integral de Atención al Público, el diseño de este plan se fundamenta en un diagnóstico de las necesidades y la percepción tanto de las personas usuarias como del personal judicial con respecto al servicio público, así como de un análisis de las fortalezas y áreas de mejora de los actuales procesos de atención con los que cuenta la institución.

El modelo de atención propuesto aborda las 22 brechas identificadas durante la fase de diagnóstico del presente proyecto, donde se incluyen acciones relacionadas con la capacitación continua del personal judicial, la integración de repositorios y tecnologías de información, la mejora de la comunicación e información, y la optimización de los procedimientos administrativos para facilitar el acceso a la justicia, entre otros aspectos clave, los cuales se presentarán a continuación:

- Perfil
- Capacitación
- Seguridad
- Comunicación y canales
- Plataforma de información
- Tecnología
- Infraestructura
- Calidad
- Protocolos

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
1	La estructura institucional dificulta establer un perfil específico de atención a la persona usuaria, lo que afecta el reclutamiento y la selección de personal de atención al público.	Disponer de personas idóneas para la prestación del servicio público de excelencia.	Que el Poder Judicial defina y disponga dentro del perfil competencial de todas las personas que atienden público, las características, habilidades y competencias mínimas deseadas.	Dirección de Gestión Humana
2	Falta de seguimiento y continuidad en las capacitaciones. Cerca de la mitad del personal destacado en atención al público no se ha capacitado en los últimos 12 meses.	Desarrollar las competencias y habilidades del personal orientado a la atención al publico mediante capacitaciones periódicas que permitan brindar un servicio público de calidad	Actualizar de forma periodica (al menos cada 5 años o según las necesidades que surjan producto del cambio en el entorno judicial) el programa de capacitaciones básico existente a efecto de incluir la parrilla de cursos para que permanezcan aquellas que generan valor. Definir un programa de capacitación y actualización periodico especializado en la atención al público, el cual sea humanizado y se realice a través de diferentes técnicas. Incluir cursos del programa especializado en la atención al público como parte del proceso de inducción del personal de primer ingreso como requisito obligatorio. Crear un modelo de certificación en servicio a la persona usuaria una vez que se complete el programa especializado en atención al público y demás requisitos establecidos, que incluya como componentes indispensables el trato y la buena atención a la persona usuaria.	Dirección de Gestión Humana en coordinación con las Unidades de Capacitación.

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
3	Las jefaturas no cuentan con controles y seguimiento a las capacitaciones realizadas que permitan identificar las necesidades del personal a su cargo.	Implementar mecanismos de control interno que contribuya a la mejora en la prestación de los servicios institucionales y a la reducción de riesgos en la interacción con las personas usuarias	Divulgar e incentivar el uso de la herramienta de control institucional de capacitaciones a las jefaturas de oficinas y despachos judiciales. (https://ghcapacitacion.poder-judicial.go.cr/index.php/historico-cursos-virtuales). Revisar y actualizar la herramienta de control institucional de capacitaciones a efecto de que esta se encuentre en una mejora continua. Que las jefaturas verifiquen periodicamente los controles sobre las capacitaciones del personal a su cargo para que gestionen de forma oportuna las necesidades de capacitación de su oficina.	Gestión Humana en conjunto con Prensa y Comunicación Jefaturas de oficinas y despachos judiciales
4	El 41% del personal de atención al público no a llevado capacitaciones del sistema de Gestión en Línea, a pesar de que 8 de cada 10 personas usuarias consideran que es uno de los canales más importantes de contacto con la institución.	Desarrollar las competencias y habilidades del personal orientado a la atención al publico mediante capacitaciones periódicas que permitan brindar un servicio público de calidad.	Incorporar dentro del programa de formación básica obligatoria, la capacitación en el uso del Sistema de Gestión en Línea. Definir un programa de capacitación y actualización especializado en herramientas digitales del Poder Judicial, donde se incluyan sistemas tecnológicos como el SIAG-PJ y el Nexus PJ.	Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos en coordinación con la Dirección de Técnologías de Información

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
5	Pese a que el personal de seguridad es un importante punto de contacto con los usuarios(as) de manera presencial, la capacitación que reciben es limitada debido a la falta de recursos como equipo tecnológico, estaciones de trabajo y pago de viáticos u horas extras.	Desarrollar las competencias y habilidades del personal orientado a la atención al publico mediante capacitaciones periódicas que permitan brindar un servicio público de calidad.	Definir un plan de capacitación y preparación para el personal de seguridad interno, que contemple además de la temática en atención y trato hacia la persona usuaria, conocimientos relacionados con la estructura organizacional y funcional de la institución, así como del Circuito Judicial donde se encuentre laborando. Establecer los requisitos mínimos de conocimiento institucional del personal de seguridad subcontratado que pueda tener contacto con personas usuarias, así como la aceptación de los protocolos institucionales. Determinar las áreas de conocimiento mínimas, así como requerimientos de contratación referentes a las capacitaciones del personal subcontratado en atención, trato e interacción con personas usuarias. Definir el tipo de información que puede brindar el personal de seguridad (orientación en ubicaciones de las oficinas o remitir a la ventanilla de información), así como delimitar aquella información que no puede ser brindada como lo es la orientación en el trámite. Contar con una ventanilla de información y orientación a la persona usuaria en las entradas de los edificios para que el personal de seguridad pueda remitir a la persona usuaria a dicha ventanilla en caso de requerir orientación sobre trámites y requisitos judiciales. En aquellas zonas que no dispongan de esta ventanilla, vincular al personal de seguridad con una oficina por edificio que pueda brindar la orientación requerida. (Se asocia con la brecha N°12)	Personal interno: Gestión Humana en coordinación con el Departamento de Seguridad Personal subcontratado: Dirección Ejecutiva en coordinación con el Departamento de Seguridad Administraciones Regionales Jefaturas y/o Coordinadores de Oficina

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
6	El 63% de las oficinas no cuentan con protocolos formales de atención a la persona usuaria.	Proporcionar al personal servidor judicial las herramientas para brindar un servicio estandarizado y de excelencia para la persona usuaria.	Diseñar e implementar un protocolo estandarizado de interacción con la persona usuaria que haga referencia a los siguientes temas: -Atención general de personas usuarias. -Escalamiento de casos a jefaturas -Atención de personas en aparente estado de crisis emocional -Coordinación entre instancias judiciales Generar un programa de capacitaciones que incluya espacios de sensibilización y conocimiento de los protocolos. Que los Consejos de Administración definan equipos de intervención que permitan brindar soporte a la labor de las oficinas y despachos cuando se presenten situaciones de crisis en la atención de la persona usuaria.	Contraloría de Servicios Dirección de Planificación Dirección de Gestión Humana Diferentes oficinas o departamentos identificados como parte del proceso (Departamento de Psicología, de Seguridad) CEGECA Ética y Valores Consejos de Administración
7	Las personas servidoras judiciales indicaron no disponer de protocolos para abordar personas usuarias en aparente estado de crisis emocional, recurriendo principalmente al personal de seguridad, cuya función sustantiva no corresponde a este abordaje.			
8	El 70% del personal judicial destacado en la atención al público afirmó no realizar coordinaciones entre instancias judiciales o no disponer de directrices formales para hacerlo, lo que ha ocasionado que algunas personas usuarias se sientan "perdidas" dentro de la institución.			
9	El 75% de las personas destacadas en atención al público indican no disponer de protocolos o directrices formales de escalamiento de casos a jefaturas.			

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
10	Las personas usuarias encuestadas mayores de 36 años y adultas mayores manifiestan enfrentar barreras de comunicación importantes, especialmente para ser comprendidas por el personal judicial que les atiende.	Facilitar a las personas usuarias el contacto con los servicios institucionales.	Disponer de un Catálogo de Servicios de todas las oficinas y despachos judiciales para la persona usuaria en el que se detalle información del despacho, procesos y servicios, así como los requisitos necesarios para hacer uso de estos.	Contraloría de Servicios Artes Gráficas Planificación Comisiones Institucionales Jefaturas de oficinas y despachos judiciales.
			Cada despacho u oficina judicial debe mapear cada uno de los servicios que estos ofrecen y facilitar la información necesaria para su descripción.	Despachos y oficinas judiciales
		Desarrollar las competencias y habilidades del personal orientado a la atención al público mediante capacitaciones periódicas que permitan brindar un servicio público de calidad.	Promover y capacitar al personal judicial en el uso del lenguaje sencillo y la adaptación de la terminología jurídica para que sea comprendida por los diferentes tipos de personas usuarias. Sensibilizar al personal judicial en la atención al público, incluyendo a los grupos vulnerables. Incorporar en todas aquellas herramientas de trabajo dispuestas para la atención de personas usuarias como un requerimiento básico el uso del lenguaje sencillo para la atención al público. Que las Comisiones Institucionales revisen los formatos ("machotes") para garantizar el uso del lenguaje sencillo, debido a que las resoluciones judiciales podrían estar en la lista de documentos con mayor dificultad de comprensión.	Gestión Humana, Unidades de Capacitación, Escuela Juicial Comisiones Institucionales, Despachos y oficinas judiciales

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
11	Actualmente no existe una plataforma única de servicios presenciales que permita orientar a la persona usuaria y gestionar los trámites rápidos (entrega de hoja de delincuencia, consulta de expedientes, entrega de claves de Gestión en Línea, recepción de documentos, entre otros).	Facilitar a las personas usuarias el contacto con los servicios institucionales	Estudiar la viabilidad técnica, operativa y económica de que las oficinas de Recepción y Distribución de Documentos (ORDD), entrega de Hoja de Delincuencia, ventanilla de Información, ventanillas de entrega de claves de acceso al Sistema de Gestión en Línea, entre otras, puedan reorientarse para que se integren en una plataforma única de servicios presenciales.	Dirección de Planificación Dirección Ejecutiva y las Administraciones Regionales.
		Propiciar el uso de los recursos electrónicos de consulta e información digital que ofrece el Poder Judicial.	Fortalecer la funcionalidad de la Ventanilla Electrónico de Servicios (Sistema de Gestión en Línea) y la creación de un programa de asistencia que permita atender las inquietudes específicas sobre este sistema y los servicios tecnológicos a los que se pueden acceder. (Asociada a la brecha 19) Estandarizar en todos los despachos judiciales que, una vez atendida la persona usuaria y creado el expediente judicial, el despacho ofrezca las credenciales para ingresar al sistema de Gestión en Línea cuando esta se genere a partir de la visita presencial de la persona usuaria. (Asociada a la otra brecha 19)	Dirección de Tecnología de Información Despachos Judiciales / Administración Regional
12	Siete de cada diez personas usuarias manifiestan no conocer sobre la existencia de puestos de información en los circuitos o edificios judiciales, pese a que estos existen en seis de los circuitos judiciales del país.	Mejorar los canales de atención presenciales institucionales con las personas usuarias	Divulgar sobre la existencia y la labor que realizan los puestos de información en el Poder Judicial a través de los diferentes medios de comunicación. Propiciar el establecimiento de puestos informativos en las entradas de los principales edificios judiciales conforme a lo indicado en la Política de Participación Ciudadana. Elaborar una guía de atención o protocolo para los puestos de información, a fin de unificar criterios para evacuar las distintas consultas y establecer la competencia en cuanto a la información que se puede suministrar.	Contraloría de Servicios y Dirección Ejecutiva (Administraciones Regionales) Prensa y Comunicación CONAMAJ

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
13	El personal de apoyo indica no disponer de un repositorio de información para consultas sobre directrices de servicio, la información la acceden a través de circulares y políticas, y las consultas las realizan a la jefatura y compañeros(as) de oficinas.	Promover canales de comunicación internos ágiles y herramientas para la solución de situaciones de servicio internas	Que el 100% del personal responsable de atención a la persona usuaria disponga dentro de sus herramientas de trabajo, de un canal de comunicación interno (como Microsoft Teams), que les permita realizar consultas rápidas y oportunas para satisfacer las necesidades de las personas usuarias. Que se haya implementado una mejora en el Nexus PJ que permita acceder de manera rápida, sencilla y amigable a todos aquellos documentos asociados a la temática de servicio, como por ejemplo: circulares, reglamentos, protocolos, etc, y que se disponga de forma automática de la circular más actualizada.	Dirección de Tecnología de Información Centro de Información Jurisprudencial (Digesto de Jurisprudencia) Despachos y oficinas judiciales
		Desarrollar estrategias de comunicación internas y externas respecto a los servicios institucionales.	Que se haya diseñado una campaña de comunicación que, con cierta periodicidad, permita reforzar el uso de la herramienta Nexus PJ como repositorio de información y circulares de servicio. Que las jefaturas de oficinas y despachos propicien que su personal conozca sobre las herramientas y repositorios de información. Que se haya incorporado en la Política de Comunicación la necesidad de reforzar periódicamente los beneficios de brindar un buen trato a la persona usuaria en concordancia con los productos y/o herramientas diseñadas por las instancias competentes.	Departamento de Prensa y Comunicación Jefaturas de oficinas y despachos

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
13	El personal de apoyo indica no disponer de un repositorio de información para consultas sobre directrices de servicio, la información la acceden a través de circulares y políticas, y las consultas las realizan a la jefatura y compañeros(as) de oficinas.	Desarrollar las competencias y habilidades del personal orientado a la atención al publico mediante capacitaciones periódicas que permitan brindar un servicio público de calidad.	Que se haya incluido dentro de los planes de inducción y/o capacitación institucionales el uso de la herramienta Nexus PJ. (En la Brecha N°4 se propone un programa de capacitación especializado en herramientas digitales) Que se haya capacitado al personal respecto al uso de herramientas digitales como Microsoft Teams, Nexus PJ, u otro repositorio de información interno. Elaborar una guía de uso y capacitar al personal judicial sobre el canal de comunicación interno (Microsoft Teams), así como de la herramienta del Nexus PJ incluyendo el uso, filtrado y obtención de las circulares más recientes. Que las jefaturas les brinde al personal de nuevo ingreso las directrices internas y la información sobre los servicios que ofrece la oficina o despacho, así como las herramientas que dispone y cómo acceder a estos.	Escuela Judicial, Unidades de Capacitación de Gestión Humana, Ministerio Público, Defensa Pública y OIJ Dirección de Tecnologías de la Información y el Digesto de Jurisprudencia Jefaturas de oficinas y despachos
14	No existe uniformidad en cuanto a las herramientas que la institución le proporciona al personal de seguridad como la ubicación de oficinas del circuito judicial donde se desempeñan, horarios, entre otros.	Mejorar los canales de atención presenciales institucionales con las personas usuarias	Elaborar y brindar información sobre la ubicación de las oficinas y despachos judiciales del circuito a cargo, así como información relevante para que el personal de seguridad disponga de una guía que permita proporcior una adecuada atención a las persona usuarias incluyendo a la población con discapacidad, indígena, adulta mayor, entre otras. Proporcionar el Catálogo de Apoyos Técnicos al personal de seguridad, con el propósito de brindar un servicio adecuado a la población con discapacidad que lo requiera. Estandarizar la aplicación de los protocolos de seguridad en todos los circuitos judiciales del país. Rotular apropiadamente los accesos a las instalaciones judiciales que le permita al personal de seguridad y/o personas usuarias ubicar con mayor facilidad las oficinas requeridas.	Administración Regional en colaboración con la Contraloría de Servicios. Artes Gráficas. Departamento de Seguridad.

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
15	Las personas usuarias desconocen sobre la existencia de recursos informativos digitales como la Guía Integral de Oficinas (GIO) y el sistema Nexus PJ, recurriendo a consultar información de contacto de los despachos y oficinas a través del medio presencial y telefónico.	Propiciar el uso de los recursos electrónicos de consulta e información digital que ofrece el Poder Judicial.	Promocionar los sistemas digitales como Nexus PJ, la Guía Integral de Oficinas (GIO), el Sistema de Gestión en Línea, la Página Web del Poder Judicial, entre otros, por medio de campañas publicitarias dirigidas a diferentes públicos meta. Aplicar mejoras a la interfaz de la GIO y el Nexus PJ para que sean más accesibles a las personas usuarias, partiendo de un diagnóstico sobre la experiencia que estas tienen en el uso de ambas herramientas tecnológicas. Crear recursos que faciliten a las personas usuarias los sistemas para estimular el uso de estos entre la población en general.	Departamento de Prensa y Comunicaciones, Información y Prensa del OIJ y del Ministerio Público. Dirección de la Tecnología de la Información y Comunicaciones Según la oficina a cargo de la administración del sitio web
16	Existe poco uso y conocimiento por parte de la persona usuaria de los recursos informativos digitales y la página web del Poder Judicial.		Actualizacion de los sistemas digitales como la Guía Integral de Oficinas (GIO) y otros.	Oficinas y despachos

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
17	El 40% de personas usuarias prefieren acudir presencialmente para obtener la información inicial sobre los servicios institucionales a pesar de que existen medios digitales.	Propiciar el uso de los recursos electrónicos de consulta e información digital que ofrece el Poder Judicial.	Diseñar y aplicar de forma periodica herramientas que permitan evaluar la satisfacción de las personas usuarias en cuanto al uso de las plataformas electrónicas para promover la mejora continua de los sistemas. Crear estrategias de comunicación y divulgación de los servicios digitales para los diferentes grupos de personas usuarias. Que se cuente con un apartado dentro de la página de internet y App móvil del Poder Judicial en la que se facilite información a las personas usuarias de cómo acceder inicialmente a los servicios judiciales.	Dirección de Tecnología de Información/ Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, Información y Prensa del OIJ y Ministerio Público/ Contraloría de Servicios.
		Desarrollar estrategias de comunicación internas y externas respecto a los servicios institucionales.	Que se cuente con una política de comunicación aprobada institucionalmente. Informar adecuadamente a la población costarricense sobre los horarios de atención que brinda el Poder Judicial.	Departamento de Prensa y Comunicación, Información y Prensa del OIJ y Ministerio Público, Contraloría de Servicios (Línea 800)
		Mejorar los canales de atención presenciales institucionales con las personas usuarias	Realizar un estudio que permita determinar la pertinencia de hacer ajustes en los horarios de atención, incluida una posible estandarización de horarios en las zonas dentro y fuera de la Grán Área Metropolitana (GAM).	Dirección de Planificación

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
18	Actualmente no se dispone de un chat institucional (distinto al chatbot) que permita la interacción y la aclaración de consultas de manera sencilla.	Propiciar el uso de los recursos electrónicos de consulta e información digital que ofrece el Poder Judicial.	Que se hayan valorado alternativas para la mejora del chatbot institucional, incluida la regionalización de algunas alternativas de respuesta y la realización de servicios a través de esa plataforma. Valorar la posibilidad de incorporar en el Chatbot, que cuando la información sea insuficiente para la persona usuaria, se derive la atención a una persona servidora o al centro de información. Que se haya estudiado la viabilidad técnica de implementar, con recursos propios o mediante tercerización, un canal institucional a través de Whatsapp que permita a la persona usuaria interactuar para recibir información y realizar trámites. Que se haya estudiado la viabilidad técnica de implementar, mediante recursos propios o tercerización, un canal institucional a través de TEAMS u otra plataforma de video que permita a la persona usuaria interactuar para recibir información y realizar trámites.	Dirección de Tecnología de Información.
19	La entrega de hoja de delincuencia de forma presencial es el trámite más demandado en el Poder Judicial, incrementando la necesidad de agilizar su entrega de forma digital.	Desarrollar estrategias de comunicación internas y externas respecto a los servicios institucionales.	Que se haya contruido una estrategia que permita comunicar a empleados, patronos, estudiantes y personas usuarias, los alcances, beneficios y oportunidades del uso de la hoja de delincuencia digital, informando sobre la validez de estas y cómo se corrobora su legitimidad.	Departamento de Prensa y Comunicaciones

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
19	La entrega de hoja de delincuencia de forma presencial es el trámite más demandado en el Poder Judicial, incrementando la necesidad de agilizar su entrega de forma digital.	Facilitar a las personas usuarias el contacto con los servicios institucionales	Fortalecer la funcionalidad de la Ventanilla Electrónico de Servicios (Sistema de Gestión en Línea) y la creación de un programa de asistencia que permita atender las inquietudes específicas sobre este sistema, incluyendo la obtención de la hoja de delincuencia digital. (Asociada a la brecha 11). Estandarizar en todos los despachos judiciales que, una vez atendida la persona usuaria y creado el expediente judicial, el despacho ofrezca las credenciales para ingresar al sistema de Gestión en Línea cuando esta se genere a partir de la visita presencial de la persona usuaria. (Asociada a la otra brecha 11)	Dirección de Tecnología de Información Jefaturas de oficinas y despachos

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
20	Algunos edificios y oficinas judiciales no cuentan con espacios acondicionados para la espera de la atención.	Mejorar los canales de atención presenciales institucionales con las personas usuarias.	Diseñar un despacho modelo según la naturaleza de los servicios que se brindan a las personas usuarias con una serie de requerimientos mínimos para la construcción de nuevos edificios y de locales arrendados. Realizar un estudio sobre los espacios de atención y espera de la persona usuaria, con la finalidad de determinar si estos son adecuados. Realizar un estudio sobre la privacidad de las personas usuarias en brindar declaraciones (En la Fiscalía, Defensa Pública, OIJ, algunos juzgados que conocen materias sensibles), con el propósito de generar sugerencias de mejora. Aprovechar espacios como salas de Gessell y espacios disponibles por el teletrabajo para atender casos sensibles en la interposición de denuncias. Valorar la posibilidad de habilitar canales digitales de recepción de denuncias para las personas que no pueden presentarse de forma personal.	Comisión de Construcciones / Consejo Superior / Dirección Ejecutiva Administraciones Regionales y según ámbito Servicios Generales Dirección de Planificación Dirección de Tecnologías de la Información
21	Existe falta de privacidad para que la persona usuaria pueda realizar la manifestación de su demanda o denuncia.			

	BRECHA	OBJETIVO	METAS	RESPONSABLES
22	El Poder Judicial cuenta con acreditaciones en temas de calidad, los cuales son procesos opcionales que dependen del liderazgo y la cultura de cada oficina o despacho. Actualmente no se dispone de una referente a la calidad de la atención y el trato.	Garantizar la mejora continua en el servicio mediante el establecimiento de estándares de calidad y excelencia.	Que se haya cocreado con las oficinas judiciales y las personas usuarias, los criterios para construir un sello específico que permita la acreditación de oficinas judiciales con la finalidad de propiciar un servicio público de calidad a la persona usuaria. Que se haya sometido a conocimiento de la autoridad competente la propuesta del sello de calidad en atención y trato. Que se haya desarrollado un modelo que permita la medición de la percepción de la calidad de los servicios. Que se disponga de indicadores que permitan dar trazabilidad al trato y atención a la persona usuaria.	CEGECA / Comisión GICA-Justicia Gestión Humana / Consejo Superior Contraloría de Servicios
		Desarrollar estrategias de comunicación internas y externas respecto a los servicios institucionales.	Implementar en todas las dependencias judiciales el buzón "Yo Propongo" como canal de recepción de sugerencias y comentarios del Poder Judicial, así como brindar una adecuada comunicación a la ciudadanía y a instituciones públicas sobre la existencia de este canal de sugerencias. Que se haya implementado al menos una estrategia periodica de comunicación interna respecto a la importancia del buen trato y respeto a la persona usuaria. Que se haya implementado una campaña periodica hacia las personas usuarias respecto a su derecho a ser tratadas con respeto y de buena manera al recibir los servicios, así como sus deberes en la interacción con las personas servidoras públicas. Contar con lineamientos sobre la conducta esperada de personas usuarias en instancias judiciales, con la debida aprobación y divulgación. (Asociada a la brecha N°6 sobre los protocolos de atención).	Contraloría de Servicios Departamento de Prensa y Comunicación, Información y Presa del OIJ y del Ministerio Público

IV. PLAN DE **IMPLEMENTACIÓN**

Una vez aprobada la propuesta del nuevo Modelo Integral de Atención al Público por el Consejo Superior, se iniciará con la ejecución de las acciones establecidas en este plan de implementación, el cual plantea que cada oficina realice la inclusión de las metas correspondientes a través del Sistema de Formulación y Seguimiento de los Planes Anuales Operativos (PAO).

Las acciones incorporadas dentro de este plan de implementación fueron conocidas y validadas por las instancias responsables de llevarlas a cabo en la fase de validación del proyecto, no obstante, los ajustes y las modificaciones fueron realizadas por el equipo de trabajo con base en la información recopilada por parte de las personas usuarias y servidoras judiciales que participaron en su construcción y validación.

Seguidamente se detallarán las 68 acciones para ejecutar el plan de implementación propuesto, donde participarán 17 instancias judiciales como oficinas responsables de su ejecución. Para obtener más información sobre el plan de implementación, puede dirigirse al Anexo N°1 de este documento denominado *Plan de Implementación (Modelo de Atención).*

1. AL
CONSEJO SUPERIOR

1.1 Plan de implementación del proyecto Modelo Integral de Atención al Público

CONTEXTO

Un plan de implementación proporciona una guía clara y detallada para alcanzar las metas deseadas, especialmente cuando se asocia con los objetivos estratégicos de la institución, lo que facilita que todas las instancias judiciales comprendan cómo el logro de las tareas individuales contribuye alcanzar el cumplimiento del plan estratégico institucional.

De este modo, el plan de implementación ayuda a organizar los recursos disponibles, establecer plazos, generar productos esperados, anticipar posibles obstáculos y definir claramente las responsabilidades de cada instancia. En consecuencia, el cumplimiento de las acciones definidas en el plan permite aumentar las posibilidades de éxito del proyecto.

Por consiguiente, en el contexto del Modelo Integral de Atención al Público en el Poder Judicial, es importante la aprobación del plan de implementación propuesto. Esto garantizará la ejecución de un plan estandarizado que oriente al personal judicial en la prestación adecuada de servicios a las personas usuarias.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Aprobar el plan de implementación propuesto para el proyecto Modelo Integral de Atención al Público y disponer que las acciones sugeridas se integren en los Planes Anuales Operativos (PAO) de cada instancia responsable de su ejecución. Esto se realiza con el propósito de garantizar el cumplimiento y facilitar el seguimiento correspondiente.

Plazo de implementación sugerido: 6 meses
Indicador: Plan de implementación aprobado
En coordinación con: La Dirección de Planificación, la Contraloría de Servicios

1.2 Fortalecimiento del sistema de Gestión en Línea

CONTEXTO

Los sistemas digitales disponibles para las personas usuarias optimizan los servicios que ofrece el Poder Judicial, como lo es el sistema de Gestión en Línea, el cual facilita el proceso de revisión de expedientes al brindar un acceso rápido y centralizado de la información, al mismo tiempo que resguarda la privacidad de los datos.

Además, este sistema agiliza el acceso a los servicios o trámites digitales desde cualquier ubicación u horario siempre que se cuente con conexión a internet, lo que conlleva a una reducción significativa en el tiempo y los recursos requeridos. Este beneficio es especialmente relevante en situaciones donde la presencia física en la oficina o despacho judicial no es factible o conveniente para el usuario(a).

En este contexto, es importante resaltar que la digitalización en el sistema judicial puede fomentar la transparencia al ofrecer un acceso más oportuno a la información para todas las partes involucradas en un caso. Esto promueve la equidad en el acceso a la justicia y fortalece la confianza en la institución.

No obstante, para que las personas usuarias conozcan y realicen trámites a través de los canales digitales como el sistema de Gestión en Línea, es esencial que la institución se comprometa a proporcionar los accesos necesarios a esta plataforma y brinde la información adecuada para que estos puedan utilizarla de manera efectiva.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Promover a través de una directriz formal que todas las oficinas y despachos judiciales que proporcionan credenciales del sistema de Gestión en Línea, proactivamente las ofrezcan de oficio después de atender a la persona usuaria de manera presencial. Este enfoque tiene como objetivo propiciar el uso de las plataformas digitales en la institución.

Plazo de implementación sugerido: 6 meses
Indicador: Directriz y/o circular emitida
En coordinación con: Las Comisiones Jurisdiccionales

1.3 Fortalecimiento del sistema de Gestión en Línea

CONTEXTO

Desde el Modelo Integral de Atención al Público se identificó que el sistema de Gestión en Línea es valorado por las personas usuarias como uno de los canales más relevantes en el Poder Judicial, ya que contribuye de manera significativa a mejorar la eficiencia y eficacia del sistema judicial. Esto se refleja en una experiencia más fluida y accesible para todas las partes involucradas en un expediente, ya que permite acceder a la información independientemente del momento y el lugar, por lo que se agilizan los procesos judiciales y se promueve la equidad en el acceso a la justicia y fortaleza en la confianza institucional.

Por otro lado, al contar con información digitalizada y ofrecer la posibilidad de llevar a cabo trámites electrónicos, la institución puede optimizar el uso de su recurso humano al reducir la necesidad de que este realice tareas administrativas repetitivas, esto permite que el personal se enfoque en actividades de mayor valor agregado. Además, los sistemas digitales están diseñados para minimizar errores y garantizar la uniformidad en el procesamiento de trámites.

Finalmente, cabe resaltar la importancia de fortalecer esta plataforma digital para que continúe mejorando y ampliando los servicios que se pueden realizar a través de ella. Esto implica mejorar la seguridad y la facilidad de uso, así como optimizar la interfaz para una experiencia más amigable y eficiente para las personas usuarias.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Proporcionar periódicamente recursos específicos para el desarrollo de proyectos de fortalecimiento del sistema de Gestión en Línea, a fin de garantizar su continuidad y mejora como plataforma electrónica de servicios. Esto asegura que las personas usuarias tengan a su disposición un canal digital confiable para acceder a la información de sus expedientes y realizar trámites electrónicos de manera eficiente y segura.

Plazo de implementación sugerido: 1 vez al año
Indicador: Recursos asignados para proyectos de mejora del sistema de Gestión en Línea
En coordinación con: Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

1.4 Programas de capacitaciones relacionados con la atención al público

CONTEXTO

Uno de los elementos más importantes que contribuyen a preparar a la persona servidora judicial para brindar una adecuada atención a la persona usuaria, es el proceso de capacitación, el cual se estima que sea especializado en la atención al público, con el propósito de adquirir habilidades blandas, conocimiento en el uso de sistemas institucionales, destrezas para el abordaje de diferentes tipos de poblaciones, entre otras.

Asimismo, se ha determinado la necesidad de actualizar los programas de formación básica obligatoria existentes, lo que garantizará que los conocimientos adquiridos generen un valor agregado y se traduzcan en una mejora significativa en la calidad de los servicios. Al mejorar las habilidades y conocimientos básicos, también se minimizan los errores, duplicidades y costos asociados, lo que a su vez contribuye a optimizar los procesos internos y a disminuir las quejas por parte de los usuarios(as).

En virtud de esto, para asegurar el funcionamiento óptimo del Modelo Integral de Atención al Público, es fundamental que el personal servidor judicial, reconocido como el capital humano de la institución, posea competencias y habilidades específicas en la atención al público. Estas capacidades se adquieren mediante capacitaciones continuas y actualizaciones periodicas.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Proporcionar los recursos necesarios para que el Subproceso de Gestión de la Capacitación coordine una oferta anual con los temas de interés institucional, que tengan un impacto directo en la calidad del servicio. Esto incluye el desarrollo de nuevos programas y la actualización de los cursos existentes, con el objetivo de enriquecer el conocimiento del personal judicial en temas relacionados con la atención y el trato.

Plazo de implementación sugerido: 1 vez al año
Indicador: Recursos asignados para la actualización y desarrollo de las capacitaciones
En coordinación con: La Dirección de Gestión Humana, la Escuela Judicial y las Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos

1.5 Comunicación efectiva

CONTEXTO

La comunicación efectiva sobre los cambios internos ayuda a evitar malentendidos y confusiones tanto dentro de la institución como en su interacción con las personas usuarias. Esto garantiza que todas las instancias judiciales estén alineadas y comprendan las actualizaciones y ajustes en los procesos, políticas o procedimientos.

Asimismo, informar a los usuarios(as) sobre los cambios internos, como números de contacto, ubicaciones, horarios y cambios en la tramitología, garantiza que las personas tengan acceso a información actualizada, lo que mejora su experiencia y satisfacción con la institución.

Es esencial comunicar los cambios internos para que el Departamento de Prensa y Comunicación pueda informar a personas usuarias y servidoras judiciales a través de diversos medios sobre los cambios que están ocurriendo o que se prevén en la institución. Esto adquiere especial relevancia cuando se trata de actualizaciones que impactan la información disponible en la página web del Poder Judicial, en estos casos, la instancia responsable del cambio o modificación también debe comunicarse oportunamente con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones para garantizar una implementación adecuada en la plataforma en línea.

Otro aspecto para considerar es que las instancias encargadas de los puestos de información o las plataformas de atención deben estar informadas sobre cualquier cambio interno y puedan proporcionar la información pertinente a la persona usuaria de manera adecuada.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Establecer una directriz que requiera a las instancias judiciales informar previamente sobre los cambios internos que afecten directa o indirectamente a la persona usuaria, así como cualquier modificación en la información que se encuentra en la página web del Poder Judicial o en mejoras significativas en los sistemas tecnológicos.

Esta comunicación anticipada se realizaría al Departamento de Prensa y Comunicación, permitiéndoles desarrollar una propuesta de comunicación oportuna dirigida tanto al usuario(a) como al personal servidor judicial, principalmente a los puestos o plataformas de información y a la Línea 800-800-3000.

Plazo de implementación sugerido: 6 meses
Indicador: Directriz y/o circular elaborada
En coordinación con: El Departamento de Prensa y Comunicación, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, la Contraloría de Servicios, la Dirección Ejecutiva

1.6 Análisis jurídico para la inclusión de cláusula en contratos de seguridad

CONTEXTO

El personal de seguridad desempeña un papel esencial como primer punto de contacto presencial con las personas usuarias, la manera en que estos reciben a los(as) visitantes puede tener un impacto significativo en la percepción inicial de la institución. Por lo tanto, es esencial una capacitación adecuada en atención al público, que permita al personal manejar de forma efectiva situaciones difíciles y prevenir posibles conflictos, esta preparación no solo contribuye a un entorno más seguro, sino que también enriquece la experiencia y satisfacción de los usuarios(as).

Es fundamental garantizar que tanto el personal de seguridad interno como el subcontratado reciban una capacitación adecuada, ya que los usuarios(as) no hacen distinción entre ellos y valoran la calidad de la atención y el trato recibido. Por ello, es necesario incluir requisitos mínimos de formación en atención al público en los contratos de servicios de seguridad subcontratados. Esto asegurará que todo el personal de seguridad, sin importar su modalidad de contratación, esté debidamente capacitado para cumplir con las expectativas de servicio y representar a la institución de manera efectiva.

Desde una perspectiva jurídica, la inclusión de una cláusula en los contratos de servicios de seguridad es indispensable para asegurar un servicio de calidad. Establecer requisitos específicos para la capacitación en atención al público no solo garantiza la uniformidad en la calidad del servicio, sino que también minimiza el riesgo de una atención deficiente. Esta medida apoya el cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia en la administración pública, mejorando así la imagen y el funcionamiento de la institución.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Solicitar un análisis jurídico sobre la viabilidad de incluir en los procesos de contratación el requisito de que el personal de seguridad subcontratado cuente con formación básica en atención, trato e interacción con el público. Además, de considerar la posibilidad de que el Poder Judicial pueda proporcionarle directamente las capacitaciones necesarias para asegurar un desempeño laboral adecuado cuando se determine necesario.

Este análisis jurídico tiene como objetivo proporcionar a la Dirección Ejecutiva la base necesaria para incorporar una cláusula en los contratos de servicios de seguridad. Esta permitiría requerir que el personal de seguridad subcontratado cuente con formación básica en atención al público, contribuyendo así a la mejora de la imagen institucional.

- Plazo de implementación sugerido: 6 meses
- Indicador: Análisis de viabilidad jurídica solicitado
- En coordinación con: El Departamento de Seguridad, las Administraciones Regionales, la Dirección Ejecutiva, la Dirección Jurídica

2. A LA
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

2.1 Plataforma única de servicios presenciales

CONTEXTO

Según lo indicado por las personas usuarias y servidoras judiciales, se considera prioritario establecer una plataforma única de atención presencial en todos los tribunales de justicia del país, compuesta por varias ventanillas que ofrezcan información y trámites rápidos. Esta medida se percibe como fundamental para mejorar la atención en el Poder Judicial.

En caso de no ser factible implementar una plataforma única de servicios integrada, se ha destacado la importancia de contar con al menos un puesto o ventanilla de información por circuito judicial. Esta ventanilla sería clave para proporcionar información relevante sobre servicios, requisitos, procedimientos y otros aspectos institucionales, donde la persona usuaria podrá recibir orientación y resolver consultas generales.

Para garantizar una atención adecuada mediante esta plataforma o ventanilla de información, es necesario que el personal servidor judicial encargado de brindar el servicio posea habilidades para atender a diferentes tipos de poblaciones, incluidas aquellas con alguna condición de vulnerabilidad; asimismo, sería deseable que el personal destacado en la atención domine diferentes idiomas y dialectos según las necesidades locales, además de contar con conocimientos básicos sobre la institución, los trámites y los asuntos judiciales. De este modo, las características y competencias deseadas estarían alineadas con las establecidas por la Dirección de Gestión Humana para los perfiles de atención al público en el Poder Judicial.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Determinar la viabilidad técnica, operativa y económica para que las ventanillas de Información, Recepción y Distribución de Documentos (RDD), entrega de Hoja de Delincuencia, entrega de claves de acceso al Sistema de Gestión en Línea, entre otras, puedan reorientarse para que se integren en una plataforma única de servicios presenciales, con la finalidad de que una vez realizado este estudio se presente ante el Consejo Superior para su valoración.

En caso de recibir una valoración negativa, se sugiere explorar la viabilidad de establecer puestos o ventanillas de información en todos los circuitos judiciales del país.

Plazo de implementación sugerido: 2 años
Indicador: Estudio de viabilidad presentado ante el Consejo Superior
En coordinación con: La Dirección Ejecutiva y las Administraciones Regionales

2.2 Plataforma de información integral

CONTEXTO

La Línea 800-800-3000 del Poder Judicial es gestionada por la Contraloría de Servicios con el objetivo de establecer una conexión más cercana con las personas usuarias y ofrecerles un medio directo y gratuito para comunicarse con la institución. De esta manera, sin importar su ubicación geográfica o situación económica, los usuarios(as) tienen acceso a este canal institucional.

Actualmente, esta línea de atención es operada por cinco personas auxiliares de servicio, quienes atienden más de 60.000 consultas de personas usuarias de todo el país por año, además de las llamadas telefónicas, se atiende el canal de sugerencias "Yo Propongo" a través del WhatsApp institucional y los medios de consulta electrónicos en la página web del Poder Judicial, cumpliendo así una función equiparable a un centro de información.

De acuerdo a lo identificado en el Modelo Integral de Atención al Público, las personas usuarias y servidoras judiciales señalaron la importancia de disponer de puestos de información en todos los circuitos judiciales, destacaron además, de las ventanillas presenciales, la alta relevancia de fortalecer la ventanilla de servicios electrónica (Sistema de Gestión en Línea) y la integración de la Línea 800-800-3000 como parte de esta gran plataforma de información (presencial, electrónica y telefónica).

En este contexto, se sugiere considerar la integración de la Línea 800-800-3000 como parte de un centro de información más amplio, que abarque una variedad de canales de comunicación, incluyendo los presenciales, telefónicos y electrónicos. Este enfoque no solo promoverá la transparencia en los procedimientos judiciales, sino que también garantizará la coherencia y uniformidad en la prestación de servicios y en la información proporcionada, mejorando así el acceso a la justicia para todas las personas usuarias.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Determinar mediante un estudio de viabilidad si es pertinente crear una gran plataforma de información que integre la Línea 800-800-3000 a los otros canales de comunicación. Esto implica identificar los recursos necesarios para asegurar que las personas usuarias dispongan de una plataforma unificada a través de diversos canales.

Plazo de implementación sugerido: 2 años
Indicador: Estudio de viabilidad presentado ante el Consejo Superior
En coordinación con: La Contraloría de Servicios

2.3 Canal digital para la atención de consultas y trámites

CONTEXTO

Algunas personas usuarias indicaron la necesidad de disponer de un canal de consultas y tramitación mediante una plataforma de video, la comunicación a través de este medio permitiría una interacción más personal y efectiva para aclarar dudas y proporcionar información, inclusive aquella que se torna más compleja o con procedimientos detallados.

Al evitar la necesidad de desplazamientos físicos para recibir asistencia o realizar consultas, tanto las personas usuarias como las servidoras judiciales podrían ahorrar tiempo y recursos, lo que contribuye a una mayor eficiencia y satisfacción general.

La plataforma de video también puede facilitar el acceso a los servicios para personas con discapacidades visuales o auditivas, al permitir la comunicación en tiempo real que puede ser complementada con subtítulos o interpretación en lenguaje de señas (LESCO).

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Evaluar la viabilidad técnica de implementar un canal institucional mediante video (WhatsApp, Microsoft Teams u otra plataforma) para la atención de consultas sobre los servicios, utilizando recursos internos o a través de tercerización. Esta iniciativa busca mejorar la interacción personalizada y eficiente con las personas usuarias, ofreciéndoles alternativas para recibir información detallada y realizar trámites judiciales de manera digital.

Plazo de implementación sugerido: 2 años
Indicador: Estudio de viabilidad realizado y presentado ante el Consejo Superior
En coordinación con: La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, la Contraloría de Servicios

2.4 Canal digital para la recepción de denuncias

CONTEXTO

Para muchas personas usuarias, especialmente aquellas que viven lejos de los Tribunales de Justicia, tienen limitaciones de movilidad, o encuentran dificultades debido a compromisos laborales u otros motivos, presentarse personalmente para interponer una denuncia puede resultar difícil o incluso imposible. Los canales digitales les permiten acceder a los servicios sin la necesidad de desplazarse físicamente, esto promueve la inclusión y la equidad en el acceso a la justicia.

Además, los canales digitales proporcionan entornos seguros y confidenciales para presentar denuncias en casos sensibles o de alto riesgo. Esto puede aumentar la confianza de las personas en el sistema de justicia, alentándolas a reportar situaciones difíciles que puedan estar experimentando, y así incrementar la probabilidad de que más personas denuncien delitos.

Dado que, desde la perspectiva tecnológica, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones ha indicado recientemente en la validación de estas acciones que, el Sistema de Gestión en Línea ya ofrece el servicio de envío de denuncias o demandas para las oficinas que operan electrónicamente, se sugiere evaluar cuáles oficinas pueden utilizar esta funcionalidad para ampliar y estandarizar el servicio.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Evaluar la viabilidad de implementar canales digitales para la recepción de denuncias, con el propósito de facilitar a más personas usuarias reportar delitos o situaciones de manera eficiente. Por ello, se sugiere valorar también la opción de utilizar la ventanilla electrónica (sistema de Gestión en Línea) para este propósito.

En este contexto, es muy importante considerar una evaluación tanto de la viabilidad jurídica para determinar la posibilidad de implementación, como de la viabilidad técnica necesaria para asegurar su adecuado funcionamiento.

Plazo de implementación sugerido: 2 años
Indicador: Estudio de viabilidad realizado y presentado ante el Consejo Superior
En coordinación con: OIJ, el Ministerio Público, las Comisión de Familia (materia de Violencia Doméstica), la Comisión de la Jurisdicción Penal (materia Contravencional), la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

2.5 Estandarización de los horarios de atención

CONTEXTO

Durante la fase de construcción del Modelo Integral de Atención al Público, se destacó la preocupación por la falta de uniformidad en los horarios de atención ordinaria en los diversos circuitos judiciales, tanto dentro como fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM). Esta diferencia horaria para la atención al público ha obstaculizado el acceso efectivo a los servicios durante algunas visitas presenciales o llamadas telefónicas, lo que ocasionalmente provoca frustración y malestar entre los usuarios(as), quienes perciben una falta de consistencia en las distintas oficinas y despachos judiciales del país.

En sesión N° 45-1991 celebrada el 29 de julio de 1991, artículo XXXV, se acogió la propuesta de la Dirección de Planificación y se modificó el horario de trabajo de la primera audiencia en las oficinas judiciales de distintas zonas del país, de modo que, el horario de servicio sería de 7:00 a.m. a 11:30 a.m. para las zonas regionales fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM).

No obstante, el Consejo de Administración del Circuito Judicial de Puntarenas, en oficio N°015-CACP-2024, del 20 de mayo del 2024; solicitó al Consejo Superior consultar a la Dirección Jurídica para que se determine si es viable el cambio de horario laboral para todas las oficinas que conforman el Circuito Judicial de Puntarenas, para que sea igual a la Gran Área Metropolitana (de 7:30am a 12:00md y de 1:00pm a 4:30pm), esto tomando siempre en consideración una posible afectación a la persona usuaria.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Realizar un estudio que permita determinar la pertinencia de hacer ajustes en los horarios de atención ordinario a nivel nacional, incluida una posible estandarización en las zonas dentro y fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM), con el propósito de que sea presentado ante el Consejo Superior para su valoración. Se excluye de este estudio los despachos judiciales con turno distinto al ordinario, así como a las oficinas del ámbito auxiliar de justicia.

Plazo de implementación sugerido: 3 años
Indicador: Estudio realizado y presentado ante el Consejo Superior
En coordinación con: Los Consejos de Administración y las Administraciones Regionales

2.6 Indicadores de gestión

CONTEXTO

Los indicadores de gestión ofrecen una visión clara del progreso hacia los objetivos institucionales al evaluar tanto la eficiencia (cómo se utilizan los recursos) como la efectividad (qué tan bien se alcanzan los resultados) de los procesos y actividades en un despacho, una oficina o una jurisdicción. Estos son de gran relevancia para identificar áreas de optimización operativa y mejorar la calidad de los servicios.

Sin embargo, si los indicadores de gestión se centran exclusivamente en la productividad, existe el riesgo de descuidar aspectos vitales como la calidad en la atención al público y la eficacia en la gestión de recursos. Por ende, incluir tareas administrativas en los indicadores garantiza un equilibrio apropiado entre eficiencia y efectividad en la consecución de los objetivos.

Las tareas administrativas son pilares fundamentales para el funcionamiento eficiente de la institución, al integrarlas en los indicadores de gestión, se obtiene una imagen completa del desempeño de un despacho u oficina, lo que facilita una evaluación más precisa y equilibrada de su contribución a los objetivos globales.

Dentro del Modelo Integral de Atención al Público, se han identificado tareas de gran relevancia, como la formación de equipos para brindar apoyo en situaciones de crisis en la atención al usuario(a), la prestación de asistencia en lenguaje de señas para personas sordas (LESCO), o la participación en comités destinados a mejorar la atención al público en general.

Por lo tanto, integrar estas tareas administrativas asociadas a la mejora de la atención al público en los indicadores de gestión es fundamental para motivar e incentivar al personal servidor judicial a participar y comprometerse con estas responsabilidades, sin que ello afecte negativamente sus indicadores de gestión

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Promover una mayor participación de las personas servidoras judiciales en los diversos comités que influyen en la mejora de la atención a los usuarios(as), tal como lo es la participación en equipos de apoyo en situaciones de crisis, así como ofrecer asistencia en lengua de señas para atender a personas sordas (LESCO), entre otras responsabilidades, para lo cual se propone integrar estas tareas administrativas en los indicadores de gestión.

Este enfoque no solo previene posibles fallos en los objetivos de productividad, sino que también estimula un mayor compromiso del personal en estas iniciativas clave.

Plazo de implementación sugerido: 1 año
Indicador: Tareas administrativas integradas en los indicadores de gestión
En coordinación con: El Consejo Superior, las oficinas y despachos judiciales

3. A LA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

3.1 Criterios aplicables a los perfiles de atención al público

CONTEXTO

Dada la naturaleza de los servicios proporcionados por el Poder Judicial, es esencial que el personal encargado de la atención al público posea una serie de habilidades y características para satisfacer las necesidades y expectativas de las personas usuarias. Estas incluyen habilidades de comunicación, empatía, capacidad para trabajar en equipo, conocimiento de la institución y de los procesos judiciales, así como habilidades para la resolución de problemas, entre otras.

La percepción e imagen pública de la institución se ve directamente afectada por la calidad del servicio proporcionado por el personal destacado en la atención al público. La contratación de personas con las habilidades adecuadas ayuda a mitigar problemas de comunicación, malentendidos y conflictos que pueden surgir durante la interacción con los usuarios(as). Por ende, es fundamental que los criterios de selección y reclutamiento del personal servidor judicial se enfoquen en identificar habilidades y competencias necesarias para ofrecer un servicio público de calidad.

Desde la perspectiva del Modelo Integral de Atención al Público, se identifica la necesidad de disponer de un conjunto específico de competencias y habilidades para brindar un excelente trato y atención a la persona usuaria. Esto garantiza el éxito en el proceso de reclutamiento y selección del personal, ya que actualmente no existe un perfil único de atención, sino múltiples roles que interactúan con el público. Se destacan áreas como las manifestaciones de los despachos judiciales, los puestos de información y los de seguridad, debido a que son puntos de contacto inicial con los usuarios(a).

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Definir características, habilidades y competencias mínimas necesarias para brindar un servicio público de excelencia, aplicables a todos los perfiles que interactúan y atienden personas usuarias. Se sugiere que, una vez identificados estos criterios, se comuniquen a las jefaturas de oficinas y despachos para ser considerados en el proceso de reclutamiento y selección.

Plazo de implementación sugerido: 1 año
Indicador: Criterios identificados y comunicado a las oficinas y despachos judiciales
En coordinación con: Las oficinas y despachos judiciales

3.2 Incorporación del uso del Sistema de Gestión en Línea al programa de formación básica obligatoria

CONTEXTO

El acceso en línea a los expedientes judiciales reduce la necesidad de que las personas usuarias realicen consultas presenciales o telefónicas, lo que ahorra tiempo tanto para las personas usuarias como las servidoras judiciales encargadas de proporcionar la información. Este acceso digital también promueve la transparencia al permitir a los usuarios(as) verificar el estado de sus casos y comprender mejor el progreso de sus trámites.

Por consiguiente, ofrecer un sistema de consulta de expedientes, como el sistema de Gestión en Línea, mejora la experiencia de la persona usuaria al proporcionarle una alternativa de servicio conveniente y accesible. Sin embargo, es fundamental que el personal judicial esté capacitado para asistir a los usuarios(as) en el uso de este sistema, brindando información precisa y orientación adecuada.

Finalmente, es importante resaltar que, debido a que el sistema de Gestión en Línea es ampliamente utilizado por los usuarios(as) para acceder a la información de sus expedientes y realizar trámites digitales, resulta esencial que todo el personal esté familiarizado con su funcionamiento. En este sentido, se sugiere la inclusión de talleres prácticos u otras formas de capacitación dentro del programa de formación básica obligatoria para asegurar el dominio del uso de este sistema.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Incorporar en el programa de formación básica obligatoria la capacitación en el uso del Sistema de Gestión en Línea o la plataforma digital vigente. Esto empodera al personal servidor judicial para brindar una atención más eficiente y precisa a las consultas de las personas usuarias.

Plazo de implementación sugerido: 2 años
Indicador: Curso del Sistema de Gestión en Línea incorporado en el programa de formación básica obligatoria
En coordinación con: La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

3.3 Incorporación de los protocolos de atención al programa de formación básica obligatoria

CONTEXTO

Los protocolos de atención son esenciales para estandarizar y guiar al personal judicial en la correcta interacción con las personas usuarias. Estos protocolos establecen un conjunto de lineamientos que definen las mejores prácticas para esta interacción, garantizando que todo el personal mantenga los mismos estándares en la atención al público, lo que resulta en una experiencia uniforme y coherente.

Estas directrices proporcionan un marco claro para manejar situaciones comunes, lo que facilita una respuesta rápida y efectiva, reduciendo así los riesgos y demoras asociadas con las decisiones aleatorias. Además, promueven la adopción de una conducta profesional y cortés en todo momento, incluso en situaciones difíciles o conflictivas, considerando la naturaleza de la institución.

Dentro del Modelo Integral de Atención al Público, se identificó la necesidad de disponer de un protocolo que integre los siguientes cuatro aspectos:

- **Atención general:** Es aplicable a nivel general e incluye aspectos básicos de una atención oportuna como lo es el saludo, la escucha activa, la identificación de necesidades y la provisión de información clara, entre otros aspectos.

- **Escalamiento de casos a jefaturas:** Establece los criterios para identificar y remitir situaciones que demanden experiencia técnica especializada o representen un riesgo significativo para la institución a las personas encargadas o jefaturas de los despachos judiciales.

- **Atención de personas en aparente estado de crisis emocional:** Define pautas para identificar y abordar las señales de posibles crisis emocionales, como la exaltación o el llanto descontrolado, así como el riesgo inmediato de autolesionarse o de causar daño a terceros.

- **Coordinación entre oficinas:** Establece canales de comunicación claros entre las oficinas o despachos judiciales involucrados, así como los procedimientos idóneos para notificar a estas instancias.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Incorporar dentro del programa de formación básica obligatoria, espacios de sensibilización y conocimientos sobre los protocolos de atención. Esta ampliación asegura que el personal judicial no solo esté familiarizado con los protocolos, sino que también adquieran las habilidades necesarias para implementarlos de manera efectiva, mejorando así la calidad y estandarización en la atención brindada a las personas usuarias.

Plazo de implementación sugerido: 1 año una vez creados los protocolos de atención
Indicador: Plan de capacitación elaborado e incorporado dentro del programa de formación básica obligatoria
En coordinación con: Las Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos, la Escuela Judicial y la Contraloría de Servicios.

3.4 Diseño del programa de capacitación especializado en atención al público

CONTEXTO

Uno de los elementos fundamentales para preparar al personal servidor judicial en la adecuada atención a las personas usuarias es el proceso de capacitación. Además de la formación básica obligatoria al ingresar a la institución, la capacitación especializada en atención permite adquirir conocimientos detallados y específicos sobre técnicas, herramientas y mejores prácticas en el trato con el público.

Un personal capacitado de manera especializada no solo tiene la habilidad de resolver problemas de manera rápida y efectiva, sino que también dispone de mejores herramientas para anticiparse a las necesidades de la persona usuaria y ofrecer soluciones proactivas. Esta capacidad no solo optimiza la experiencia del usuario(a) al reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la atención, sino que también fortalece la confianza hacia la institución. Además, un personal capacitado puede manejar situaciones difíciles con mayor calma y profesionalismo, lo que contribuye a mantener un ambiente de servicio positivo.

En este sentido es esencial abordar temas como métodos estructurados para identificar y solucionar problemas de forma eficaz, técnicas para manejar el estrés en situaciones de alta presión, y el dominio de herramientas como repositorios de información, chatbots y plataformas de video, entre otras. Además, es necesario capacitar en el adecuado abordaje de personas en situación de vulnerabilidad y en la contención de casos de usuarios(as) en crisis emocionales.

Dentro del Modelo Integral de Atención al Público, se propone la implementación de talleres presenciales y otras estrategias impactantes para mejorar el aprendizaje de las personas servidoras judiciales. También se destaca la importancia de considerar las particularidades regionales, como las necesidades específicas de poblaciones en diferentes áreas, por ejemplo, en circuitos judiciales con una alta presencia de personas indígenas o privadas de libertad.

Finalmente, se sugiere que, en caso de establecerse una certificación en atención al público para el personal servidor judicial, se incluyan cursos especializados de este programa especializado como requisitos obligatorios. Esto garantizará que el personal judicial cuente con las habilidades y competencias necesarias para brindar una atención de calidad a las personas usuarias

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Elaborar un programa de capacitación especializado en atención al público con el propósito de fortalecer las habilidades del personal judicial para identificar y abordar de manera adecuada las necesidades de las personas usuarias. Esto generará interacciones más efectivas, mejorando así la eficiencia en la resolución de problemas y garantizando una atención de alta calidad.

Plazo de implementación sugerido: 3 años
Indicador: Programa de capacitación especializado en atención al público elaborado
En coordinación con: Las Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos y la Escuela Judicial

3.5 Incorporación del uso de los repositorios y herramientas digitales al programa de capacitación especializado en atención al público

CONTEXTO

Los sistemas y repositorios de información posibilitan la recopilación, almacenamiento, consulta y gestión eficiente de grandes cantidades de información. Estos facilitan la comunicación interna y externa, optimizando los procesos de trámite y consulta para las personas usuarias, lo que incrementa la satisfacción y fortalece la relación con la institución.

Además, ofrecen un mejor acceso a la justicia mediante canales digitales que eliminan barreras de tiempo y recursos, lo que conlleva a mejorar la eficiencia, seguridad, comunicación y toma de decisiones para los usuarios(as).

En esta era tecnológica, la institución ha adoptado herramientas digitales como el Nexus PJ, la Guía Integral de Oficinas (GIO), el SIAG-PJ, Microsoft Teams, el Chatbot, la página web del Poder Judicial, entre otras, para mejorar la eficiencia de las funciones del Poder Judicial.

Por lo tanto, es esencial que el personal servidor judicial conozca y domine el uso de estos sistemas y repositorios, esto les permite acceder rápidamente a información relevante, optimizando tiempos de respuesta y minimizando errores en la atención al público. Con información centralizada y actualizada, el personal puede ofrecer respuestas coherentes y precisas a las preguntas y necesidades de los usuarios(as), asegurando una experiencia de servicio de calidad.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Incorporar como parte del programa de capacitación especializado en atención al público sesiones formativas sobre las diversas herramientas digitales del Poder Judicial, que incluyen sistemas tecnológicos como el SIAG-PJ, el Nexus PJ, Guía Integral de Oficinas (GIO), el Chatbot y Microsoft Teams como canal de comunicación interno. Esto permite que el personal servidor judicial adquiera competencias en herramientas tecnológicas, facilitando respuestas rápidas, precisas y adaptadas a las necesidades específicas de los usuarios(as).

Plazo de implementación sugerido: 2 años una vez creado el programa especializado en atención al público
Indicador: Cursos sobre herramientas digitales incorporado en el programa especializado en atención al público
En coordinación con: Las Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos, la Escuela Judicial, el Digesto de Jurisprudencia y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

3.6 Incorporación del uso del lenguaje sencillo y adaptación de la terminología jurídica al programa de capacitación especializado en atención al público

CONTEXTO

La comunicación clara y sencilla reduce las barreras de comunicación y entendimiento, evitando consultas repetidas a los despachos judiciales y la posible frustración causada por el lenguaje jurídico. Además, mejora la eficiencia del servicio, fortalece la transparencia y aumenta la confianza en la información proporcionada.

Promover la transparencia en el sistema judicial implica hacer comprensibles los procesos y decisiones para el público en general, facilitando así la participación equitativa de todas las partes involucradas en un proceso judicial. El uso de un lenguaje claro y sencillo no solo aceleran estos procesos al reducir la necesidad de explicaciones adicionales, sino que también promueve una mayor accesibilidad y comprensión de los servicios institucionales por parte de personas de diferentes niveles educativos, ubicaciones geográficas, edades o con condiciones de vulnerabilidad.

En consecuencia, se identificó la necesidad de adoptar un lenguaje sencillo y accesible en la atención de las personas usuarias a través de los diversos medios, así como en la redacción de formatos y sentencias judiciales. Esto garantiza que todos los ciudadanos(as) puedan comprender claramente los servicios ofrecidos por el Poder Judicial.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Incorporar un curso sobre el uso del lenguaje sencillo y la adaptación de la terminología jurídica como parte del programa de capacitación especializado en atención al público, garantizando una atención justa y comprensible para todas las personas usuarias.

Plazo de implementación sugerido: 2 años una vez creado el programa especializado en atención al público
Indicador: Curso incorporado en el programa de capacitación especializado en atención al público
En coordinación con: Las diferentes Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos, la Escuela Judicial y las Comisiones institucionales asociadas a poblaciones vulnerables y de acceso a la justicia

3.7 Incorporación de la atención adecuada de las poblaciones en condición de vulnerabilidad al programa de capacitación especializado en atención al público

CONTEXTO

A pesar de los esfuerzos continuos y la implementación de políticas y prácticas destinadas a promover la igualdad, la inclusión y la protección de derechos para todas las personas, las poblaciones en condición de vulnerabilidad siguen enfrentando desafíos y barreras significativas para acceder a los servicios y asegurar sus derechos.

Las necesidades específicas de estas poblaciones, como la accesibilidad para personas con discapacidad, privadas de libertad, y la adaptación cultural para grupos étnicos minoritarios o con diferentes orientaciones sexuales, a menudo no reciben la atención adecuada.

Por tanto, es fundamental que el sistema judicial costarricense continúe desarrollando habilidades efectivas para abordar estas necesidades. Esto implica acciones como garantizar la disponibilidad de intérpretes y la implementación de ajustes razonables para personas con discapacidades. Además, es necesario superar obstáculos como la distancia física y la falta de transporte en zonas indígenas o de difícil acceso.

Responder a estas necesidades no solo es una obligación ética y legal, sino que también fortalece la equidad dentro del sistema judicial. Por lo que capacitar al personal servidor judicial para comprender y atender adecuadamente estas demandas específicas es esencial para garantizar un acceso más equitativo a la justicia y promover una institución más inclusiva.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Incorporar formaciones sobre la atención adecuada de las poblaciones en condición de vulnerabilidad como parte integral del programa de capacitación especializado en la atención al público, el cual busca garantizar que el personal servidor judicial adquiera las habilidades necesarias para proporcionar un trato justo y comprensivo a todas las personas usuarias.

- Plazo de implementación sugerido: 2 años una vez creado el programa especializado en atención al público
- Indicador: Programa de formación incorporado en el programa de capacitación especializado en la atención al público
- En coordinación con: Las diferentes Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos, la Escuela Judicial y las Comisiones Institucionales asociadas a poblaciones vulnerables y de acceso a la justicia

3.8 Diseño de un plan de capacitación y preparación para el personal de seguridad

CONTEXTO

El personal oficial de seguridad es frecuentemente el primer contacto presencial que las personas usuarias tienen con el Poder Judicial. Por ello, una capacitación efectiva asegura que se proporcione un trato cortés, profesional y respetuoso, mejorando así la imagen y reputación de la institución.

Un personal de seguridad instruido en atención al público y en trato adecuado está preparado para manejar diversas situaciones de manera calmada y eficiente. Esto no solo contribuye a mantener un entorno seguro, sino que también fomenta la confianza de los usuarios(as) en la seguridad que ofrece la institución.

Dada la naturaleza de los servicios del Poder Judicial, resulta muy importante capacitar en atención oportuna y desarrollo de habilidades para manejar conflictos o situaciones difíciles con tacto y prudencia. Esto reduce la posibilidad de incidentes y mejora la gestión de crisis potenciales, además, el personal de seguridad bien capacitado en atención y trato puede resolver consultas y problemas de forma rápida y efectiva, dirigiendo a las personas usuarias a los puntos de información establecidos, lo que optimiza los procesos y reduce los tiempos de respuesta en la atención.

En virtud de esto, capacitar al personal de seguridad no solo es esencial para cumplir con los estándares de seguridad, sino que también mejora significativamente la experiencia de las personas usuarias, reduce potenciales riesgos y contribuye a un ambiente laboral más seguro y eficiente para todos(as).

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Definir un plan de capacitación y preparación para el personal de seguridad interno y subcontratado, que contemple la temática en atención y trato hacia las personas usuarias, los protocolos de seguridad, los conocimientos relacionados con la estructura organizacional y funcional de la institución, así como del circuito judicial donde se encuentre laborando.

- Plazo de implementación sugerido: 2 años
- Indicador: Plan de capacitación elaborado
- En coordinación con:
  - Personal interno: El Departamento de Seguridad
  - Personal subcontratado: El Departamento de Seguridad y la Dirección Ejecutiva

3.9 Actualización de los programas de formación básica obligatoria, especializada en atención al público y preparación para el personal de seguridad

CONTEXTO

El proceso de capacitación es un aspecto primordial dentro del Modelo Integral de Atención al Público, el cual es esencial para asegurar que todo el personal servidor judicial esté adecuadamente preparado y actualizado en sus conocimientos para una adecuada atención al público, garantizando así un desempeño efectivo en sus funciones.

La actualización continua de los programas de formación permite la integración de nuevos conocimientos, métodos y técnicas que mejoran la efectividad y eficiencia de las capacitaciones. Con los rápidos avances tecnológicos, los cambios normativos y la implementación de mejores prácticas, resulta muy importante ajustar periodicamente estos programas para asegurar que la información impartida sea útil y genere valor.

En consecuencia, es fundamental actualizar regularmente los programas de formación básica obligatoria, así como el programa especializado en atención al público y los planes de capacitación para el personal de seguridad interno y subcontratado. Estos esfuerzos garantizan que el personal servidor judicial esté preparado para abordar los desafíos institucionales actuales y contribuyan a mantener la competitividad y promover el éxito a largo plazo de manera efectiva.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Actualizar de forma periódica el programa de formación básica obligatoria existente, el programa especializado en atención al público, y el de capacitación para el personal de seguridad interno y subcontratado. Esto permite incluir en la parrilla de cursos aquellos que generen valor y permita mejorar las habilidades y competencias del personal en la atención al público, promoviendo así una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido.

- Plazo de implementación sugerido: Cada 3 años
- Indicador: Programas de formación relacionadas con atención al público actualizados
- En coordinación con: Las Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos y la Escuela Judicial

3.10 Certificación en atención y trato para la persona servidora judicial

CONTEXTO

Para asegurar que el personal servidor judicial esté adecuadamente capacitado en ofrecer un servicio a la persona usuaria de calidad, es fundamental que complete el programa de capacitación especializado en atención al público y cumpla con los requisitos establecidos por la Dirección de Gestión Humana para obtener la "certificación" en atención y trato.

Para diseñar una certificación de forma efectiva y completa, se sugiere una estructura modular que abarque diversos niveles de competencia. Por ejemplo, el primer módulo estaría centrado en la atención específica a poblaciones en condición de vulnerabilidad, asegurando que el personal adquiera habilidades para abordar las necesidades únicas de estos grupos. Este nivel podría incluir temas como la sensibilidad cultural, la empatía en la comunicación y estrategias para proporcionar un ambiente seguro y de apoyo a las personas con discapacidad.

El segundo módulo se enfocaría en el manejo de situaciones de aparente crisis emocionales que enfrentan algunas personas usuarias o visitantes, a través de una formación en técnicas de identificación e intervención temprana, gestión de situaciones de alto estrés y métodos efectivos para la resolución de conflictos.

Cada uno de estos módulos no solo serviría para fortalecer las capacidades individuales del personal judicial, sino que también establecería estándares reconocidos a nivel institucional. De esta manera, se garantiza que la certificación no solo sea rigurosa y relevante, sino también adaptable a las necesidades dinámicas del entorno y a las mejores prácticas en la atención y el trato de alta calidad.

Además, para que la certificación sea más atractiva para el personal servidor judicial, se propone implementar un sistema de puntajes que pueda ser utilizado por las jefaturas en la evaluación de candidatos(as) para nombramientos interinos y como requisito obligatorio para puestos en propiedad. Además, se sugieren diversas metodologías de capacitación, como el uso de simuladores, aprendizaje práctico en situaciones reales mediante pasantías y resolución de casos aplicados.

Es importante destacar que esta certificación no se trata de una acreditación de la oficina, sino de una certificación personal que demuestra el dominio de conocimientos para la adecuada atención al público por parte del personal servidor judicial.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Emitr una certificación a la persona servidora judicial una vez que complete el programa de capacitación especializado en atención al público y demás requisitos establecidos por la Dirección de Gestión Humana, que incluya como componentes indispensables el trato y la buena atención a la persona usuaria.

- Plazo de implementación sugerido: 2 años una vez creado el programa especializado en atención al público
- Indicador: Certificación en atención y trato para la persona servidora judicial elaborada
- En coordinación con: Las Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos y la Escuela Judicial

3.11 Herramienta de control Institucional de capacitaciones

CONTEXTO

Las instituciones que invierten recursos en la formación continua del personal suelen ser más competitivas y eficientes, mantener una herramienta de control institucional de capacitaciones actualizada permite generar compromiso con el crecimiento y el desarrollo del personal, lo que puede ser un diferenciador para brindar el servicio.

Los cambios en las necesidades de la población, los avances tecnológicos y las modificaciones en la legislación pueden hacer que ciertas habilidades y conocimientos del personal se vuelvan obsoletos y requieran actualización, por lo que mantener una herramienta de control actualizada garantiza que las capacitaciones estén alineadas con las demandas actuales.

Además de los instrumentos de control que ofrece actualmente la Dirección de Gestión Humana a las jefaturas de oficinas y despachos, se determinó la importancia de disponer de la herramienta "SIGECAP", la cual está siendo desarrollada por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, esta permitirá contar con información integral sobre los cursos que ha llevado el personal a través del subproceso de Gestión de la Capacitación, la Escuela Judicial y las Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos, dado que en la actualidad existe rotación de personal en los tres ámbitos del Poder Judicial.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Actualizar de forma continua la herramienta de control institucional de capacitaciones para facilitar a las jefaturas de oficinas y despachos judiciales el seguimiento sobre el nivel de conocimiento de su personal de apoyo. Esto permitirá gestionar eficazmente las necesidades de capacitación que añadan valor a la prestación del servicio. (Herramienta: https://ghcapacitacion.poder-judicial.go.cr/index.php/historico-cursos-virtuales o la versión actualizada "SIGECAP")

- Plazo de implementación sugerido: Al menos 1 vez al año permanentemente
- Indicador: Herramienta de control institucional actualizada
- En coordinación con: El Departamento de Prensa y Comunicación, y las oficinas y despachos judiciales

4. AL

DEPARTAMENTO DE PRENSA Y COMUNICACIÓN

Los plazos de implementación serán definidos de forma anual según el plan de divulgación de las campañas dispuestas por el Departamento de Prensa y Comunicación en coordinación con la Contraloría de Servicios, las 12 campañas propuestas en el presente proyecto serán desplegadas en su totalidad en el periodo comprendido entre el 2025 y el 2030.

4.1 Herramienta de control institucional de capacitaciones

CONTEXTO

Capacitar al personal para ofrecer un trato amable, empático y eficiente no solo incrementa la satisfacción de las personas usuarias, sino que también mejora la imagen y reputación de la institución. Las habilidades en atención y trato incluye aprender a manejar situaciones difíciles de manera efectiva, lo cual ayuda a prevenir conflictos y minimizar quejas, fundamentales para mantener un ambiente armonioso y positivo.

Dada la importancia de las capacitaciones, es indispensable implementar controles que permitan a las jefaturas alinear los programas de formación con los objetivos estratégicos de la oficina. Esto asegura que las capacitaciones se enfoquen en el desarrollo de habilidades y conocimientos relevantes para alcanzar las metas propuestas, además de garantizar una asignación eficiente de recursos e identificar áreas que requieran mayor atención.

Por este motivo, resulta necesario que todas las jefaturas de oficinas y despachos judiciales conozcan sobre la existencia de las herramientas disponibles que permiten dar seguimiento y trazabilidad a las habilidades y competencias adquiridas a través de las capacitaciones institucionales.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Implementar una campaña informativa dirigida a las jefaturas de oficinas y despachos judiciales para divulgar el uso y los beneficios de la herramienta de control institucional de capacitaciones (Herramienta: https://ghcapacitacion.poder-judicial.go.cr/index.php/historico-cursos-virtuales o la versión actualizada "SIGECAP").

El objetivo es el de difundir las ventajas de esta herramienta para la administración eficiente de las capacitaciones. Esto facilitará la identificación de áreas de fortaleza y oportunidades de mejora del personal, permitiendo a las jefaturas gestionar programas formativos que impacten positivamente en sus equipos de trabajo.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña interna divulgada
- En coordinación con: La Dirección de Gestión Humana, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.2 Uso del lenguaje sencillo en las herramientas de trabajo

CONTEXTO

La terminología jurídica puede ser compleja y difícil de entender para aquellas personas que no tengan una formación en derecho, por lo que utilizar un lenguaje sencillo facilita el acceso a la justicia para todos los ciudadanos(as), independientemente de su nivel de educación, conocimiento legal, edad, entre otros factores. Esto asegura que las personas usuarias tengan una mejor comprensión de sus derechos, sus obligaciones, así como sus procesos o trámites.

Dado lo anterior, resulta importante diseñar herramientas y sistemas institucionales que faciliten la difusión rápida y eficiente de información, utilizando un lenguaje claro y sencillo. Esto mejorará la comunicación y la eficiencia en la entrega de información, evitando reprocesos o consultas múltiples por parte de las personas que tengan dificultades para comprender el lenguaje utilizado, tanto de forma verbal como escrita.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Divulgar mediante una campaña de información sobre la importancia del uso del lenguaje sencillo en todas las herramientas de trabajo (sistemas, directrices, protocolos, formatos, entre otras) empleadas para la atención de personas usuarias. El objetivo es sensibilizar al personal servidor judicial y reducir las barreras de comunicación en el diseño de documentos y en la atención al público en general.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña interna divulgada
- En coordinación con: Las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.3 Puestos de información del Poder Judicial

CONTEXTO

Los puestos de información proporcionan a las personas usuarias un punto centralizado donde pueden obtener información precisa y actualizada sobre los servicios, procedimientos y algunos requisitos, lo que facilita la orientación adecuada y la evacuación de consultas generales. Estos constituyen la primera línea de contacto presencial para quienes buscan realizar un trámite dentro de la institución.

Los puestos o ventanillas de información también contribuyen a la reducción en el tiempo que los usuarios(as) deben dedicar a buscar información por diferentes canales u oficinas. Al concentrar la información en un solo lugar, se optimiza la eficiencia en la atención, permitiendo respuestas rápidas y efectivas a sus consultas y eliminando confusiones o la sensación de desorientación dentro de las instalaciones judiciales.

Por otro lado, internamente contribuye a mejorar la coordinación entre diferentes instancias judiciales. Esto es esencial para asegurar que todas las oficinas y despachos estén alineados y exista uniformidad en la información que se proporcione.

Asimismo, en el Modelo Integral de Atención al Público se destacó que la presencia de estos puestos de información en cada circuito judicial es un aspecto prioritario tanto para las personas usuarias como las servidoras judiciales. Por lo tanto, es fundamental que todos(as) estén bien informados(as) sobre su existencia y funciones.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Divulgar mediante una campaña de información dirigida a las personas usuarias y servidoras judiciales sobre la existencia y funciones de los puestos de información en el Poder Judicial. El propósito es el de familiarizar a las personas con estos puntos de contacto e incentivar su uso como primer canal de atención presencial.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña interna y externa divulgada
- En coordinación con: La Contraloría de Servicios, la CONAMAJ, las Administraciones Regionales, la Dirección Ejecutiva, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.4 Canales digitales de comunicación internos

CONTEXTO

Debido a la naturaleza de la institución y dada la complejidad y extensión geográfica de los diferentes circuitos judiciales, así como su estructura organizativa diversa que abarca múltiples niveles jerárquicos e instancias judiciales, la implementación de canales de comunicación internos efectivos como Microsoft Teams, la intranet u otras plataformas institucionales se convierte en un elemento crítico.

Estas herramientas no solo permiten al personal servidor judicial acceder y compartir información de manera instantánea y eficiente, sino que también facilitan una coordinación efectiva entre diferentes instancias judiciales, dentro del mismo equipo de trabajo o con las jefaturas de la oficina o despacho judicial.

La agilidad en la comunicación que proporcionan es fundamental para la toma de decisiones ágiles y precisas en situaciones que requieren respuestas rápidas, como emergencias o casos de atención compleja. Además, promueven una gestión más eficiente de los recursos al reducir el tiempo dedicado a la búsqueda de información y en ocasiones al minimizar la duplicidad de esfuerzos. También fortalece el compromiso y la alineación de todos los miembros del equipo hacia metas comunes.

Finalmente, se destaca que la implementación efectiva y el uso estratégico de estos canales de comunicación interna son fundamentales para mejorar la productividad y la eficiencia en la gestión diaria de la institución.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Divulgar mediante una campaña dirigida al personal servidor judicial sobre la existencia y el uso del canal de comunicación interno Microsoft Teams. El objetivo es que el personal adquiera conocimientos de esta herramienta, comprenda sus funciones y se motive a utilizarla para resolver consultas internas de manera ágil y oportuna, asimismo coordine actividades entre diferentes instancias judiciales, gestione la atención de casos con las jefaturas, y participe en reuniones y capacitaciones a través de este medio, entre otros.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña interna divulgada
- En coordinación con: La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, las jefaturas de oficinas y despachos judiciales, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.5 Herramientas y sistemas institucionales

CONTEXTO

Explicar las herramientas y sistemas digitales disponibles en el Poder Judicial facilita que las personas usuarias superen posibles barreras de entrada, como la falta de familiaridad o la resistencia al cambio tecnológico. Una explicación adecuada conduce a una mejor experiencia al reducir la frustración y aumentar la satisfacción al utilizar las plataformas digitales correctamente.

Por otro lado, el comprender las herramientas tecnológicas, permite que el personal judicial pueda realizar sus tareas de manera más rápida y eficiente, optimizando así el uso de recursos y tiempo.

Por consiguiente, divulgar campañas de información no solo ayuda a abordar preocupaciones y mitos, sino que también reduce la resistencia al cambio al mostrar los beneficios y oportunidades ofrecidos por las herramientas digitales. Estas campañas también son fundamentales para promover el conocimiento, explicando cómo acceder a ellas, utilizarlas de manera efectiva y aprovechar al máximo sus funciones y características.

Además, informar sobre las políticas relacionadas con el uso seguro y responsable de la información a través de plataformas digitales es esencial. Esto no solo garantiza mayor confianza y seguridad para los usuarios(as), sino que también asegura el resguardo adecuado de la privacidad de sus datos.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Divulgar mediante una campaña de información dirigida a las personas usuarias y servidoras judiciales sobre el uso de herramientas y sistemas institucionales como Nexus PJ, Guía Integral de Oficinas (GIO), Sistema de Gestión en Línea, Chatbot, así como la Página Web del Poder Judicial.

El propósito es promover el uso de plataformas tecnológicas para recibir información y servicios digitales de manera eficiente, fomentando la innovación y mejorando la experiencia del usuario(a).

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña interna y externa divulgada
- En coordinación con: La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, el Digesto de Jurisprudencia, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.6 Servicios digitales del Poder Judicial

CONTEXTO

Al informar a la ciudadanía sobre los servicios digitales disponibles en el Poder Judicial, se les proporciona un acceso más fácil y conveniente, especialmente para aquellas personas que tienen dificultades para trasladarse a las oficinas judiciales, también pueden ayudar a ahorrar tiempo y recursos al evitar la necesidad de desplazamientos innecesarios a la institución.

Divulgar los servicios digitales y promover su uso puede mejorar significativamente la experiencia del usuario(a) al ofrecer opciones más convenientes y eficientes para interactuar con la institución. Además, contribuye a fomentar la innovación al promover el desarrollo de nuevas funcionalidades y características, ofreciendo interfaces intuitivas y acceso rápido a la información.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Fortalecer y brindar continuidad a campañas de información dirigida a las personas usuarias sobre los servicios digitales que brinda la institución a través de los diferentes medios de comunicación tradicionales y modernos como las redes sociales, canales de WhatsApp y Youtube, entre otros Esto permite a los usuarios(as) conocer la disponibilidad de estas opciones y acceder a ellas de forma ágil y conveniente desde cualquier ubicación y momento.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña externa divulgada
- En coordinación con: La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.7 Horarios de atención del Poder Judicial

CONTEXTO

Al comunicar a la población costarricense sobre los horarios de atención del Poder Judicial, se les proporciona información relevante para planificar sus visitas presenciales o llamadas telefónicas de manera efectiva, reduciendo la posibilidad de llegar a la institución y encontrarla cerrada, por lo que contribuye a prevenir la frustración y el malestar de las personas usuarias.

Además, divulgar los horarios de atención asegura que todas las personas informadas tengan acceso equitativo a los servicios de la institución, promoviendo la inclusión y la igualdad de acceso a la justicia, sin importar su ubicación geográfica o circunstancias personales.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Divulgar mediante una campaña de información dirigida a la población costarricense sobre los horarios de atención que brinda el Poder Judicial en los diferentes circuitos judiciales. Esto debido a que actualmente existe una diferencia en los horarios de atención ordinarios dentro y fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM), así como la existencia de turnos extraordinarios en algunas oficinas judiciales, lo que podría generar confusión a las personas usuarias.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña externa divulgada
- En coordinación con: La Contraloría de Servicios, la Dirección Ejecutiva, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.8 Hoja de delincuencia digital

CONTEXTO

La hoja de delincuencia es uno de los servicios más demandados por las personas usuarias en el Poder Judicial, por lo que la institución ha buscado mecanismos para facilitar su entrega a través de la digitalización.

En este sentido, es importante considerar que los documentos físicos pueden extraviarse, dañarse o caer en manos equivocadas, lo que puede representar un riesgo para la privacidad y seguridad de la persona, en cambio, el documento digital puede ofrecer medidas de seguridad adicionales, como la autenticación a través de las credenciales del sistema de Gestión en Línea o la firma digital.

Con el formato digital, las personas pueden solicitar su hoja de delincuencia de manera rápida y conveniente desde cualquier lugar con conexión a internet, ya no tienen que depender de visitar una oficina física. Asimismo, estas pueden ser verificadas fácilmente por instituciones o empleadores, ya que pueden revisar la validez y la vigencia de manera electrónica, sin necesidad de depender de sellos o firmas físicas.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Divulgar mediante una campaña de información dirigida a los empleados, patronos, estudiantes y personas usuarias sobre los alcances, beneficios y oportunidades del uso de la hoja de delincuencia digital, informando sobre su validez y cómo corroborar su legitimidad.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña externa divulgada
- En coordinación con: El Registro Judicial, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.9 Buzón "Yo Propongo"

CONTEXTO

Para fomentar la mejora continua, la institución ha establecido un canal dedicado a la recepción de sugerencias y comentarios, donde la ciudadanía puede proporcionar retroalimentación sobre las áreas de mejora de los servicios proporcionados por el Poder Judicial. Este canal está operado por la Contraloría de Servicios a través del WhatsApp institucional denominado "Yo Propongo".

Al divulgar sobre la existencia de este canal, se brinda la oportunidad de recibir opiniones, preocupaciones o preguntas sobre el funcionamiento del sistema judicial, además, se promueve la idea de una justicia accesible y abierta a la participación de todos los ciudadanos(as).

Este proceso no solo impulsa la innovación y la eficiencia operativa, sino que también ayuda a mantener altos estándares de calidad y servicio. Permite a la institución implementar la mejora continua basada en la retroalimentación directa de las personas usuarias. Además, al promover una cultura de escucha activa y respuesta rápida, se refuerza la confianza y la mejora en la imagen y reputación institucional.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Divulgar mediante una campaña de información el buzón "Yo Propongo" como canal de recepción de sugerencias y comentarios del Poder Judicial a la ciudadanía en general, así como a entidades públicas, con el propósito de informar sobre la existencia del buzón electrónico de sugerencias, explicar su alcance y facilitar el contacto para promover una participación efectiva y transparente.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña externa divulgada
- En coordinación con: La Contraloría de Servicios, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.10 Buen trato y respeto a la persona usuaria

CONTEXTO

Dentro del Modelo Integral de Atención al Público, las personas han resaltado la importancia de brindar un trato cordial como parte esencial del servicio. Como resultado, se ha identificado que la insatisfacción con la atención y el trato, ha sido una de las principales razones de inconformidades recibidas en la Contraloría de Servicios. Por lo tanto, promover una cultura institucional que fomente el respeto y la amabilidad hacia los usuarios(as) es crucial, esto no solo ayuda a crear entornos más positivos y empáticos, sino que también eleva el nivel de satisfacción en la experiencia del servicio.

Además, al contar con personal servidor judicial sensibilizado en el buen trato y respeto hacia el público, se asegura una mayor disposición para interactuar adecuadamente con diversos tipos de personas usuarias, incluso en situaciones difíciles. Esto no solo previene posibles conflictos, sino que también ayuda a evitar problemas que podrían resultar en quejas o acusaciones por trato inadecuado.

A pesar de los esfuerzos realizados en las campañas de sensibilización sobre el buen trato a las personas usuarias, es fundamental reforzar y ampliar estas iniciativas mediante diversas técnicas que tengan un impacto profundo en el personal. De esta manera, se asegura la internalización de la importancia del respeto y atención hacia los usuarios(as) en cada interacción. Este enfoque integral fortalece la cultura centrada en el usuario(a), mejora constantemente la calidad del servicio y refuerza la confianza en la institución.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Fortalecer y brindar continuidad a las campañas de información sobre la importancia del buen trato y respeto hacia las personas usuarias, con el propósito principal de instaurar una cultura de servicio institucional y sensibilizar al personal judicial para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Esto busca también consolidar los valores éticos y profesionales dentro de la institución, resaltando la importancia de proporcionar un servicio orientado a las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña interna divulgada
- En coordinación con: La Contraloría de Servicios, la Secretaría de Ética y Valores, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.11 Derechos y deberes de las personas usuarias en la institución

CONTEXTO

Cuando las personas usuarias están informadas sobre sus derechos y deberes, tienen mejores herramientas para tomar decisiones informadas y protegerse cuando sienten que no están recibiendo un buen trato, previniendo así posibles situaciones de vulneración, discriminación o tratos inadecuados.

Por lo tanto, la información empodera a las personas para exigir un estándar más alto de calidad en la atención y el trato recibido. Esto, a su vez, impulsa la mejora continua de los servicios prestados por la institución y promueve una cultura de respeto y consideración, sin importar el origen, estatus o circunstancia de cada persona. Estos valores son fundamentales para construir una institución y una sociedad más inclusiva y respetuosa.

Además, al estar más conscientes de sus responsabilidades dentro de la institución, las personas usuarias pueden mejorar sus interacciones con el personal judicial. Esta mayor conciencia promueve una atención más fluida y eficiente, garantizando el abordaje respetuoso y adecuado de las necesidades y expectativas de los usuarios(as).

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Divulgar mediante una campaña informativa dirigida a las personas usuarias sobre sus derechos a ser tratados con respeto y cortesía al recibir los servicios institucionales, así como sus deberes y responsabilidades en el trato con el personal judicial.

El objetivo es concientizarlas acerca de la importancia del respeto mutuo y la colaboración en las interacciones entre usuarios(as) e institución, promoviendo un entorno que mejore la efectividad y la satisfacción en la prestación de servicios.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña externa divulgada
- En coordinación con: La Contraloría de Servicios, la secretaría de Ética y Valores, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

4.12 Catálogo de Apoyos Técnicos

CONTEXTO

Los apoyos técnicos también conocidos como dispositivos de asistencia, son herramientas diseñadas para facilitar la movilidad, la comunicación, el aprendizaje y otras actividades cotidianas de las personas con discapacidad. Estos dispositivos están diseñados para compensar algunas limitaciones funcionales específicas y promover la autonomía y la inclusión de las personas que lo requieran.

Algunos ejemplos de apoyos técnicos son las sillas de ruedas, las ayudas para la transferencia y elevación, el software de reconocimiento de voz, el software de accesibilidad para computadoras, las lupas electrónicas, entre otros.

Actualmente, se están realizando esfuerzos institucionales para desarrollar un Catálogo de Apoyos Técnicos que detalla la disponibilidad de estos dispositivos a nivel nacional y por circuito judicial. Este catálogo debe ser revisado periódicamente por la instancia competente, no obstante, es fundamental que todo el personal judicial esté plenamente informado sobre la existencia, ubicación y uso de estos apoyos técnicos. Esto implica conocer cómo utilizarlos y realizar ajustes específicos que faciliten la comunicación, la movilidad o el acceso a la información.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Implementar una campaña informativa dirigida al personal servidor judicial para dar a conocer la existencia y la importancia del Catálogo de Apoyos Técnicos. El objetivo es asegurar que las personas usuarias con discapacidad que necesiten estos dispositivos de apoyo puedan beneficiarse de ellos, mejorando la accesibilidad y adecuación de los servicios según las necesidades específicas.

- Plazo de implementación sugerido: Según el plan anual de divulgación de campañas en los periodos comprendidos entre el año 2025 y el 2030
- Indicador: Campaña interna divulgada
- En coordinación con: Las Administraciones Regionales, la Dirección Ejecutiva, la Contraloría de Servicios, las oficinas de Información y Prensa del OIJ, el Ministerio Público y la Defensa Pública

5. A LA

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

5.1 Fortalecimiento del Sistema de Gestión en Línea

CONTEXTO

Dentro del Modelo Integral de Atención al Público, las personas usuarias han destacado el sistema de Gestión en Línea como uno de los canales más importantes del Poder Judicial para realizar trámites y consultas. Lo consideran una ventanilla electrónica de servicios que no solo proporciona información sobre los procesos judiciales, sino que también facilita la realización de algunos trámites y el acceso a servicios en línea. En este sentido el sistema cumple una función equiparable con una plataforma de servicios digitales.

Además, se ha reconocido la necesidad de fortalecer los recursos digitales de la institución mediante el desarrollo de programas que faciliten el uso de estos recursos digitales por parte de los usuarios(as) de los sistemas institucionales. Para esto se sugiere comenzar por ofrecer atención a través del Chatbot Institucional, en caso de que este no pueda proporcionar la información requerida, se procedería a analizar la posibilidad de derivar la consulta a una persona servidora judicial capacitada para ofrecer un soporte más completo de las plataformas y servicios digitales, siempre que se disponga de los recursos para realizarlo.

Estos programas de asistencia permiten que las personas usuarias accedan rápidamente a información relevante sobre los servicios y trámites digitales, eliminando la necesidad de acudir físicamente a una oficina judicial, lo que contribuye de manera significativa a mejorar la experiencia del usuario(a).

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Elaborar una guía detallada para acceder al sistema de Gestión en Línea y a los servicios digitales disponibles a través de este medio, con el objetivo de reforzar el sistema de Gestión en Línea al proporcionar el soporte necesario para facilitar su uso, y de esta manera, convertirlo en una "ventanilla electrónica integral de servicios".

Esta guía puede ser operada por un Chatbot institucional para la resolución de consultas y se evaluará la posibilidad de disponer de una asistencia personalizada por parte de personal servidor judicial que guíe a los usuarios(as) en caso de dificultades para acceder a la ventanilla electrónica de servicios.

- Plazo de implementación sugerido: 2 años
- Indicador: Fortalecimiento del Sistema de Gestión en Línea a través de la implementación de un programa de asistencia que incluya un Chatbot y/o asistencia personalizada por medio del personal especializado.
- En coordinación con: El Registro Judicial y Comisiones Institucionales según el servicio electrónico ofrecido (Por ejemplo: La orden de apremio se coordina con la Jurisdicción de Familia)

5.2 Mejoras en los repositorios de información: Guía Integral de Oficinas (GIO) y Nexus PJ

CONTEXTO

Cuando los repositorios de información están bien estructurados y actualizados, las personas usuarias pueden acceder fácilmente a los datos que necesitan. Esto les permite tomar decisiones informadas, resolver dudas y obtener rápidamente los contactos de la institución de manera clara y accesible.

En este sentido, se reconoce la necesidad de gestionar los repositorios para que se presenten de manera sencilla, actualizada y organizada, con el fin de optimizar su uso tanto para el personal interno como para las personas usuarias externas. Esto no solo facilitaría el acceso a la información necesaria, sino que también contribuiría al ahorro de recursos y minimizaría las posibles frustraciones asociadas con la búsqueda de datos.

En virtud de esto las personas sugirieron las siguientes propuestas de mejora:

o En cuanto al buscador Nexus PJ, se recomienda la inclusión de una categoría de "servicio", que permita a las personas consultar la jurisprudencia, actas, circulares y avisos del Poder Judicial relacionados con esta temática en orden cronológico.

o En relación con la Guía Integral de Oficinas (GIO), se sugiere actualizar la interfaz para que sea más amigable para el usuario(a) y genere una experiencia de uso mejorada, incluyendo la posibilidad de incorporar la clasificación por ámbito, materia o circuito judicial.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Implementar mejoras en los repositorios de información Guía Integral de Oficinas (GIO) y Nexus PJ, para facilitar un acceso más rápido, sencillo y amigable a los usuarios(as) de estas herramientas.

Se sugiere incluir una categoría de "servicio" en el repositorio Nexus PJ. En cuanto a la Guía Integral de Oficinas (GIO), se propone mejorar la interfaz para facilitar la búsqueda por ámbito, materia y/o circuito judicial.

- Plazo de implementación sugerido: 3 años
- Indicador: Mejora implementada en los repositorios Nexus PJ y GIO
- En coordinación con: El Digesto de Jurisprudencia, la Dirección Ejecutiva

5.3 Guías o manuales de sistemas

CONTEXTO

En el Modelo Integral de Atención al Público, se ha identificado un bajo nivel de conocimiento y uso de los sistemas y herramientas digitales por parte de las personas usuarias, a pesar de que lo consideran como canales muy importantes para la institución. Esto puede atribuirse a varios factores, como la falta de familiaridad con el uso de la tecnología o una interfaz muy compleja.

En virtud de esto, una guía de usuario podría proporcionar instrucciones claras y paso a paso sobre cómo utilizar estas herramientas digitales. Además, un asistente virtual (Chatbot) instruido adecuadamente podría complementar esta guía ofreciendo ayuda en tiempo real y respondiendo a preguntas específicas.

La combinación de una guía de usuario y un asistente virtual podría mejorar significativamente la accesibilidad, eficiencia y experiencia de la persona usuaria al utilizar los sistemas y herramientas digitales ofrecidos por el Poder Judicial.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Desarrollar guías de uso relacionadas con los sistemas y herramientas digitales como: Nexus PJ, Guía Integral de Oficinas (GIO), Sistema de Gestión en Línea, Microsoft Teams para videollamadas, Chatbot institucional y consultas web de la página del Poder Judicial.

El objetivo es proporcionar orientación e información a personas usuarias, promoviendo así una cultura de aprendizaje y mejora en el uso de los servicios digitales que ofrece la institución.

De este modo, el alcance de esta acción es el de crear guías de uso para los diferentes sistemas o herramientas digitales, así como cualquier otro que pueda ser requerido por la persona usuaria. Se busca que estas guías estén accesibles a través de un asistente virtual (Chatbot), permitiendo a las personas usuarias consultar la información que requieran de manera fácil y eficiente.

- Plazo de implementación sugerido: 2 años
- Indicador: Guías o manuales confeccionados
- En coordinación con: El Digesto de Jurisprudencia, la Dirección Ejecutiva

5.4 Apartado de servicios institucionales incorporado a la página web y aplicación móvil

CONTEXTO

Cuando las personas usuarias conocen los servicios disponibles en el Poder Judicial y los requisitos para acceder a ellos, pueden prepararse adecuadamente y proporcionar la documentación necesaria de antemano. Esto permite agilizar los procesos judiciales y reducir los retrasos innecesarios, así como minimizar las visitas a las oficinas físicas para consultas generales.

Para muchas personas, especialmente aquellas con recursos limitados o que enfrentan alguna barrera de comunicación o de tipo cultural, comprender los servicios judiciales puede ser un desafío, por lo tanto, un catálogo de servicios bien diseñado, con un lenguaje claro y sencillo, puede ayudar a minimizar estas brechas.

En este sentido, se sugiere integrar un apartado de servicios en la página web y aplicaciones móviles del Poder Judicial que sean de fácil comprensión y navegación. Preferiblemente, estos apartados deberían incluir traducción a LESCO y ser accesibles para personas con discapacidades visuales.

Respecto a la información que se plantea incluir, se sugiere proporcionar una breve introducción a los servicios ofrecidos, requisitos, posibles formularios, plazos, horarios de oficina, costos y otros detalles relevantes. Además, sería beneficioso incorporar una sección de preguntas frecuentes donde las personas usuarias puedan encontrar respuestas a las consultas más comunes sobre servicios y trámites judiciales.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Incorporar en la página web y la aplicación móvil del Poder Judicial una sección destinada a proporcionar a las personas usuarias información detallada sobre los servicios institucionales disponibles, así como los requisitos necesarios para llevar a cabo los trámites judiciales indicados en el Catálogo de Servicios Institucional.

Esto busca mejorar la experiencia del usuario(a) mediante una presentación clara y completa de los servicios ofrecidos, asegurando así que puedan tomar decisiones informadas y utilizar los recursos digitales disponibles de manera efectiva.

- Plazo de implementación sugerido: 2 años una vez actualizado el Catálogo de Servicios
- Indicador: Apartado de servicios y trámites incorporado dentro de la página web y aplicación móvil
- En coordinación con: La Contraloría de Servicios

5.5 Fortalecimiento del Chatbot Institucional

CONTEXTO

El Chatbot permite estar disponible y atender consultas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que facilita el acceso a la información en cualquier horario y ubicación geográfica siempre que se disponga de conexión a internet. Este proporciona respuestas rápidas y consistentes a preguntas frecuentes, lo que mejora la experiencia del usuario(a) y reduce la necesidad de esperar en largas colas telefónicas o de correo electrónico para obtener ayuda.

El Chatbot al responder a consultas simples y repetitivas, permite que el personal servidor judicial se concentre en tareas más complejas y de mayor valor agregado en el ejercicio de sus funciones, lo que aumenta la eficiencia operativa de la institución.

No obstante, algunas personas usuarias expresaron desconocer sobre la existencia de un Chatbot en el Poder Judicial, mientras que otras mencionaron la insuficiencia de la información para resolver sus consultas. Por lo tanto, se sugiere reforzar esta plataforma a través de la actualización contante de la información, así como valorar la posibilidad de derivar la atención a una persona servidora judicial capacitada cuando se requiera.
.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Mejorar la funcionalidad del Chatbot Institucional ampliando la información y los servicios disponibles, con el objetivo de ofrecer soluciones más precisas a las personas usuarias.

Esta actualización contempla la opción de derivar la atención a una persona servidora judicial cuando sea solicitado o cuando la información proporcionada por este no sea suficiente. Además, se propone evaluar la viabilidad de realizar algunos trámites a través de esta plataforma y especializar las consultas según materia, ámbito y circuito judicial.

- Plazo de implementación sugerido: 2 años
- Indicador: Mejoras en la funcionalidad del Chatbot aplicadas
- En coordinación con: La Contraloría de Servicios, las Administraciones Regionales, las Comisiones Jurisdiccionales

5.6 Mapa interactivo de procesos judiciales

CONTEXTO

Tener mapeadas las rutas o etapas de los procesos judiciales les proporciona a las personas usuarias una visión clara y transparente de los pasos y procedimientos de los trámites judiciales. Esto mejora el acceso a la justicia al hacer que las vías legales y los procedimientos sean más comprensibles y accesibles para todas las partes involucradas, especialmente para quienes tienen poca experiencia legal previa.

Además, permite a la institución identificar de manera amplia el recorrido necesario para completar un proceso judicial, lo que facilita la identificación de posibles cuellos de botella, optimizando así los tiempos y recursos empleados en cada fase y promoviendo la simplificación de trámites. Al mismo tiempo, la transparencia en los procesos contribuye a estandarizar prácticas y procedimientos dentro del sistema judicial, fomentando la consistencia y la equidad.

En virtud de esto, mostrar mapas de procesos judiciales en un aplicativo móvil o página web podría ser una herramienta valiosa para proporcionar una guía clara y accesible a los usuarios(as), ayudándoles a entender mejor los procedimientos judiciales que en ocasiones se tornan complejos.

Se sugiere utilizar diagramas visuales claros, concisos e intuitivos que representen gráficamente las diferentes etapas de los procesos judiciales. Además, incluir instrucciones claras junto con cada etapa del proceso, explicando los requisitos y procedimientos esperados, así como la posibilidad de hacer interactivo el mapa para que los usuarios(as) puedan obtener información detallada sobre cada paso específico con solo un clic.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Diseñar un mapa interactivo de los procesos judiciales en el sitio web del Poder Judicial, utilizando la información recopilada por el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, el cual se basará en el catálogo de servicios institucional como fuente principal.

El objetivo es ofrecer una guía visual intuitiva que facilite a las personas usuarias comprender las diferentes etapas de los procesos judiciales.

- Plazo de implementación sugerido: Una vez recopilada la información por parte del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, 2 años para su implementación
- Indicador: Mapa interactivo diseñado e incorporado en el sitio web del Poder Judicial
- En coordinación con: El Centro de apoyo, coordinación y mejoramiento de la función jurisdiccional y la Contraloría de Servicios

6. AL

CENTRO DE APOYO, COORDINACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL

6.1 Mapa interactivo de procesos judiciales

CONTEXTO

La recopilación y representación gráfica de las rutas o etapas de los trámites son fundamentales para comprender de manera integral los procesos judiciales. Este enfoque no solo facilita la identificación de posibles dificultades, sino que también optimiza eficientemente los recursos y el tiempo en cada fase, promoviendo así la simplificación de los trámites al ofrecer una visión clara y detallada de los pasos necesarios para su ejecución.

La transparencia en los procesos no solo ayuda a estandarizar prácticas y procedimientos dentro del sistema judicial, promoviendo la coherencia y equidad, sino que también facilita el acceso a la justicia al hacer más comprensibles los pasos legales para todas las partes involucradas, independientemente de su nivel de experiencia legal previa.

Para esto, se sugiere desarrollar a través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, una herramienta moderna como un aplicativo móvil o un apartado interactivo en la página web del Poder Judicial. Estos recursos pueden presentarse a través de mapas visuales claros y concisos que representen gráficamente las distintas etapas de los procesos judiciales, las cuales estarían acompañadas de instrucciones detalladas que expliquen los requisitos y procedimientos esperados, proporcionando así una guía comprensible y transparente.

Es esencial basar esta herramienta en fuentes confiables como el catálogo de servicios institucional y la información actualizada que puedan proporcionar las distintas comisiones jurisdiccionales, garantizando así la exactitud y uniformidad de la información presentada.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Recopilar la información necesaria para elaborar un mapa que muestre las etapas de los procesos judiciales, utilizando como referencia principal el catálogo de servicios institucional y los datos facilitados por las Comisiones Jurisdiccionales.

El objetivo es identificar las etapas de los procesos judiciales para proporcionar a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones los datos necesarios para diseñar un mapa interactivo en la página web del Poder Judicial. Esto tiene como fin mejorar la comprensión de las personas usuarias sobre los servicios judiciales.

- Plazo de implementación sugerido: 2 años
- Indicador: Levantamiento de información sobre las etapas de los procesos judiciales
- En coordinación con: La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, la Contraloría de Servicios, las Comisiones Jurisdiccionales

7. AL

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Las acciones sugeridas aplican tanto para el personal de seguridad interno como para el subcontratado:

7.1 Guía de información con la ubicación de las oficinas judiciales

CONTEXTO

A pesar de que la función principal del personal de seguridad es el resguardo de los recursos humanos y materiales de la institución, es muy importante que este cuente con una guía detallada sobre la ubicación de las oficinas y despachos del circuito judicial del que se encarga, así como con información relevante para proporcionar una orientación adecuada a las personas usuarias.

Aunque proporcionar información no sea su función principal, el personal de seguridad, al ser el primer punto de contacto presencial con el usuario(a), puede dirigirlo(a) hacia la ventanilla o el puesto de información. En el caso de que el edificio judicial no disponga de este, el Consejo de Administración del circuito judicial puede determinar a cuál oficina cercana se debe remitir.

También es importante que los oficiales de seguridad se encuentren familiarizados(as) con la distribución de las instalaciones, porque de esta manera pueden responder más rápida y efectivamente a las solicitudes de ayuda o a la vigilancia preventiva de incidentes.

En este sentido, es fundamental que la institución proporcione al personal de seguridad las herramientas y materiales necesarios para consultar la ubicación de las oficinas y despachos, así como el catálogo de ayudas técnicas disponible del Poder Judicial. Esto permitirá una orientación efectiva a los diversos tipos de personas usuarias que acuden a la institución.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Elaborar una guía detallada para el personal de seguridad que incluya la ubicación de las oficinas y despachos judiciales dentro del circuito bajo su responsabilidad. Esta guía también contendrá información relevante para ofrecer una orientación efectiva a todas las personas usuarias, con especial atención a grupos vulnerables como personas con discapacidad, indígenas, adultas mayores, privadas de libertad, entre otras.

El objetivo es el de mantener un ambiente seguro y ordenado dentro del circuito judicial, asegurando que el personal de seguridad esté bien informado sobre la disposición física de las instalaciones y pueda responder de manera efectiva ante cualquier situación.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año
- Indicador: Guía de información confeccionada y comunicada a cada circuito judicial correspondiente
- En coordinación con: Las Administraciones Regionales, la Dirección Ejecutiva, la Contraloría de Servicios, el Departamento de Artes Gráficas

7.2 Estandarización de los protocolos de seguridad

CONTEXTO

Los protocolos están diseñados para ser aplicables en diversas situaciones y entornos, lo que potencia su capacidad para prevenir y mitigar riesgos para la seguridad de las personas. La implementación consistente de estos protocolos fomenta la transparencia y la confianza en la institución, ya que garantiza que se están tomando las medidas necesarias para proteger el bienestar y la seguridad de todas las personas.

De este modo, la estandarización de los protocolos asegura la coherencia en los procedimientos de seguridad en todos los circuitos judiciales del país, lo que establece un marco común para la protección y el resguardo de los recursos. Además, al contar con protocolos uniformes, se facilita la capacitación del personal de seguridad y se mejora la coordinación y movilidad del personal entre diferentes edificios judiciales, lo que se traduce en una respuesta más ágil y efectiva ante situaciones de emergencia o crisis.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Asegurar la aplicación estandarizada de los protocolos de seguridad en todos los circuitos judiciales mediante un sistema de verificación y control, garantizando que las directrices y las medidas de seguridad sean implementadas de manera uniforme en todo el país, lo que evita diferencias o confusiones en su aplicación.

- Plazo de implementación sugerido: Al menos 1 vez al año
- Indicador: Verificación del cumplimiento de protocolos de seguridad realizado
- En coordinación con: Las Administraciones Regionales, la Dirección Ejecutiva

7.3 Programa especializado de formación y preparación del personal de seguridad

CONTEXTO

Debido a que el personal de seguridad suele ser el primer punto de contacto presencial con la institución, es fundamental proporcionar una capacitación integral que incluya la adecuada atención al público, manejo de situaciones de crisis, conocimientos básicos sobre el funcionamiento del Poder Judicial, directrices y protocolos de seguridad, así como estándares de comportamiento profesional. Esto asegurará una experiencia más satisfactoria para la persona usuaria, fortaleciendo así la reputación y la imagen pública de la institución.

Dentro del Modelo Integral de Atención al Público, está previsto que la Dirección de Gestión Humana desarrolle un plan de formación específico para el personal de seguridad, tanto interno como subcontratado. Una vez completado este plan de formación, se espera que sea impartido a las personas servidoras judiciales correspondientes, permitiéndoles adquirir las competencias y habilidades necesarias para ofrecer una atención de calidad.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Promover la participación en el programa especializado de formación y preparación del personal de seguridad, tanto interno como subcontratado, con la finalidad de garantizar que estén debidamente capacitados y puedan proporcionar un servicio de atención de alta calidad.

Este enfoque no solo garantiza que el personal de seguridad esté debidamente informado sobre directrices de atención al público y de seguridad, sino que también fortalece su habilidad para manejar diversas situaciones con profesionalismo y eficacia, mejorando así la experiencia de la persona usuaria y reforzando la reputación institucional.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año una vez que se encuentre desarrollado el programa especializado por parte de la Dirección de Gestión Humana
- Indicador: Participación en el programa especializado por parte del personal de seguridad
- En coordinación con: Las Administraciones Regionales, la Dirección Ejecutiva, la Dirección de Gestión Humana

8. A LA **DIRECCIÓN EJECUTIVA**

8.1 Plataforma única de servicios presenciales

CONTEXTO

Las personas usuarias y servidoras judiciales han señalado que uno de los aspectos más relevantes a desarrollar dentro del Modelo Integral de Atención al Público es proporcionar un espacio para realizar consultas de manera rápida y sencilla sobre trámites judiciales, procedimientos y ubicaciones de oficinas o despachos.

Por ello, se propone establecer una plataforma de servicios presenciales ubicada en las entradas de los Tribunales de Justicia, funcionando como el principal punto de contacto presencial. Esta plataforma garantizaría un acceso más eficiente a la información, evitando que los usuarios(as) se sientan desorientados dentro de la institución, además, aseguraría que todas las personas, independientemente de su nivel de conocimiento del sistema judicial o del uso de la tecnología, reciban información y asistencia de manera equitativa.

Para implementar esta plataforma de servicios presenciales, se sugiere reorientar e integrar las funciones de las Ventanillas de Información, Recepción de Documentos (RDD), Hoja de Delincuencia, y entrega de claves de acceso al Sistema de Gestión en Línea, entre otras. En casos donde la integración completa no sea factible, se propone al menos establecer un puesto de información en cada circuito judicial, con el fin de orientar adecuadamente a la persona usuaria en la atención requerida.

Es fundamental que esta plataforma y/o puesto de información sea atendida por personal judicial capacitado y seleccionado según los criterios definidos por la Dirección de Gestión Humana para los perfiles de atención. Este personal judicial deberá poseer habilidades específicas para atender público, incluyendo la capacidad adaptar la atención a las personas en condición de vulnerabilidad, manejo de posibles crisis emocionales, dominio de diferentes idiomas o dialectos regionales cuando se requiera, así como conocimientos básicos sobre la institución y los procedimientos judiciales.

Este enfoque se alinea con lo establecido en la Política de Participación Ciudadana en cuanto a la atención e información disponible y accesible para las personas usuarias.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Proporcionar a las Administraciones Regionales los recursos necesarios para implementar una plataforma única de servicios presenciales en las entradas de los Tribunales de Justicia de los diversos circuitos judiciales del país.

Esta plataforma estaría compuesta por ventanillas de trámite rápido (Puesto de Información, Recepción de Documentos (RDD), Hoja de Delincuencia, Entrega de claves de acceso al Sistema de Gestión en Línea, entre otras) o, en su defecto, al menos disponer de un puesto de información y orientación para las personas usuarias.

Esta iniciativa busca mejorar significativamente la experiencia de las personas usuarias dentro del Poder Judicial, asegurando un acceso equitativo y eficiente a los servicios presenciales.

- Plazo de implementación sugerido: 3 años una vez que se disponga del estudio de viabilidad realizado por la Dirección de Planificación y la aprobación del Consejo Superior
- Indicador: Plataforma única de servicios presenciales o puestos de información implementado en todos los Tribunales de Justicia a nivel nacional
- En coordinación con: Las Administraciones Regionales, la Contraloría de Servicios, la Dirección de Planificación y la Dirección de Gestión Humana

8.2 Apoyos técnicos institucionales

CONTEXTO

Los apoyos técnicos son dispositivos diseñados para facilitar el acceso y la movilidad de las personas con discapacidad dentro de las instalaciones judiciales, permitiéndoles participar activamente en los trámites y recibir un servicio adecuado a sus necesidades.

De este modo, al ofrecer apoyos técnicos no solo fomenta la inclusión de todas las personas usuarias en el sistema judicial, sino que también contribuye a eliminar posibles barreras de comunicación, creando entornos más equitativos y accesibles.

Por tanto, es muy importante que todo el personal servidor judicial, especialmente aquellos que interactúan directamente con el público, esté informado sobre la existencia y disponibilidad de estos dispositivos a través de un Catálogo de Apoyos Técnicos. Este catálogo debe incluir información detallada sobre los tipos de apoyos disponibles en cada circuito judicial, así como instrucciones claras sobre su uso adecuado.

Además, la institución debe garantizar que estos apoyos técnicos estén siempre disponibles, en óptimas condiciones y plenamente funcionales para cuando sean requeridos por las personas usuarias. Esto asegura que todos(as), independientemente de sus necesidades específicas, puedan acceder de manera igualitaria a los servicios judiciales.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Ejecutar revisiones periódicas para verificar la disponibilidad y el estado de los dispositivos incluidos en el Catálogo de Apoyos Técnicos en cada circuito judicial. En caso de ser necesario realizar el mantenimiento a los dispositivos o ajustes al catálogo.

El objetivo es garantizar que los recursos técnicos estén en óptimas condiciones para proporcionar una atención adecuada a las personas usuarias con discapacidad, así como mantener informado al personal servidor judicial que utiliza este catálogo. Esto podría incluir la adquisición de nuevos dispositivos o apoyos técnicos según las necesidades identificadas.

- Plazo de implementación sugerido: Una vez que el Catálogo de Apoyos Técnicos esté aprobado por la autoridad competente, la revisión será de al menos 1 veces al año
- Indicador: Revisiones periódicas de los dispositivos de apoyos técnicos
- En coordinación con: Las Administraciones Regionales, el Departamento de Prensa y Comunicación, y la Contraloría de Servicios

8.3 Capacitación en atención y trato

CONTEXTO

El personal de seguridad desempeña un papel muy importante como primer punto de contacto al ingresar a un edificio judicial. La manera en que reciben a los usuarios(as) y visitantes puede influir notablemente en la percepción inicial de la institución.

Cuando el personal de seguridad está bien capacitado en atención al público, tiene las habilidades necesarias para manejar situaciones difíciles de manera apropiada y evitar potenciales conflictos. Esto no solo contribuye a crear un entorno más seguro para todas las personas, sino que también mejora la experiencia y satisfacción del usuario(a).

Por este motivo, es vital tener en consideración la capacitación adecuada tanto del personal de seguridad interno como del subcontratado, ya que para la persona usuaria ambos ofrecen un servicio equivalente. Es decir, esta no valora ni distingue la forma de contratación realizada por el Poder Judicial, sino más bien la calidad de la atención y el trato recibido.

Por lo tanto, incluir requisitos específicos de capacitación en atención al público en los contratos de servicios de seguridad tercerizados, garantiza que todo el personal de seguridad esté adecuadamente preparado para cumplir con las expectativas de servicio y representar de manera efectiva a la institución. Esto ayuda a mantener un estándar consistente de atención y trato en todas las interacciones presenciales.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Incluir como requisito en los procesos de contratación que el personal de seguridad subcontratado reciba formación básica en atención, trato e interacción con el público una vez que se disponga de un análisis jurídico favorable para su incorporación. Además de permitir al Poder Judicial proporcionarles las capacitaciones que estime necesarias para orientar adecuadamente su desempeño laboral.

Estas medidas garantizarán la prestación de un servicio caracterizado por un trato amable y respetuoso hacia las personas usuarias, lo cual contribuye significativamente a proyectar una imagen institucional positiva.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año
- Indicador: Requerimiento en la condición contractual incorporada
- En coordinación con: El Departamento de Seguridad, las Administraciones Regionales, la Dirección Jurídica, el Consejo Superior

9. A LAS **ADMINISTRACIONES REGIONALES**

9.1 Privacidad de espacios para interposición de denuncias

CONTEXTO

Las personas que enfrentan situaciones difíciles, como abuso o acoso, a menudo se sienten vulnerables y necesitan un entorno seguro donde puedan recibir apoyo sin temor a represalias o juicios. Por lo tanto, proporcionar un espacio privado para expresar estas situaciones fomenta un mayor sentido de confianza y seguridad para quienes desean interponer una denuncia.

En línea con lo anterior, del estudio realizado mediante el Modelo Integral de Atención al Público, se reveló que la falta de privacidad en las instalaciones físicas del Poder Judicial para interponer una denuncia fue una de las principales preocupaciones de las personas usuarias.

Por consiguiente, el disponer de un espacio privado y adecuado para la atención de casos sensibles, demuestra el compromiso de la institución en brindar un servicio de calidad y respetuoso hacia aquellas personas que lo requieran, lo que refuerza la credibilidad y confianza en la institución.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Identificar y gestionar los espacios disponibles en las salas de Gesell y otras áreas subutilizadas debido al teletrabajo u otras circunstancias, con la finalidad de utilizar estas áreas privadas para la atención de casos sensibles durante la recepción de denuncias.

El objetivo es crear un entorno donde las personas usuarias se sientan cómodas y seguras al expresar situaciones delicadas o sensibles. Esto fortalece la confianza en el sistema judicial, propiciando una comunicación abierta y el bienestar emocional necesario durante la interposición de la denuncia.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año
- Indicador: Listado con la identificación de los espacios disponibles para la atención de casos sensibles y el control para la asignación de estos.
- En coordinación con: La Dirección Ejecutiva y los Consejos de Administración

9.2 Equipo de soporte para la gestión de crisis

CONTEXTO

Un equipo para intervenir en crisis relacionadas con la atención a personas usuarias es un grupo multidisciplinario compuesto por profesionales de diversas áreas. Este equipo colabora en la gestión de situaciones complejas, de alto riesgo o de emergencia que puedan surgir durante la prestación del servicio. Se sugiere que esté integrado por personal especializado en seguridad, psicología, trabajo social, servicio de salud y otros campos relevantes, quienes funcionan de manera coordinada para garantizar la seguridad y el bienestar de todas las personas involucradas.

Desde el Modelo Integral de Atención al Público se reconoce la importancia de contar con equipos de soporte dedicados a la gestión de crisis en cada circuito judicial. Estos equipos serán definidos por cada Consejo de Administración y estarán formados por personal de distintas oficinas y despachos judiciales. Su objetivo es facilitar una respuesta rápida y efectiva ante situaciones críticas, permitiendo intervenir de manera oportuna para mitigar posibles riesgos y conflictos en los edificios judiciales.

Es fundamental difundir ampliamente la existencia y los contactos de estos equipos de soporte e intervención entre todas las oficinas y despachos del circuito judicial. Esto asegura una gestión adecuada y promueve una respuesta inmediata y eficaz ante una situación de crisis.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Verificar y comunicar de manera oportuna los contactos de las personas servidoras judiciales que integran el equipo de soporte para la gestión de crisis en el circuito judicial. Cada Consejo de Administración será responsable de definir este equipo, promoviendo un enfoque integral y una coordinación efectiva para abordar las situaciones.

El propósito es el de poder brindar una red de apoyo a las instancias judiciales que requieran asistencia durante una situación de crisis relacionadas con la atención a personas usuarias.

- Plazo de implementación sugerido: Una vez conformado el equipo de soporte por el Consejo de Administración, se verifica y comunica al menos 2 veces al año
- Indicador: Listado de contactos actualizado y comunicado a todas las oficinas y despachos judiciales del circuito correspondiente
- En coordinación con: La Dirección Ejecutiva y los Consejos de Administración

10. A LOS **CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN**

10.1 Equipo de soporte para la gestión de crisis

CONTEXTO

Una situación de crisis podría surgir por diversas razones como lo son las emergencias médicas, el comportamiento agresivo o cualquier otro incidente que requiera una intervención inmediata para mitigar el impacto negativo y garantizar la seguridad y el bienestar del usuario(a) y de quienes lo rodean. La capacidad de manejar adecuadamente estas crisis es fundamental para asegurar el acceso a la justicia, una atención de calidad y mantener la confianza y satisfacción de la persona usuaria.

En virtud de lo anterior, se ha identificado la necesidad de establecer un equipo de soporte para la gestión de situaciones de crisis en cada circuito judicial. Este equipo estará integrado por personal proveniente de diversas oficinas y despachos judiciales, con el fin de facilitar una respuesta inmediata y efectiva ante cualquier emergencia que pueda surgir durante la atención de usuarios(as).

Se sugiere que la formación de estos equipos esté compuesta por miembros de diferentes oficinas y despachos, lo que permite aprovechar una amplia gama de habilidades, conocimientos y experiencias para enriquecer la capacidad de respuesta ante diversas situaciones de crisis. Además, el abarcar un extenso territorio en cada circuito judicial, garantiza que la asistencia y el respaldo estén disponibles incluso en las áreas periféricas, en este sentido, también se considera la posibilidad de ofrecer atención remota o virtual en caso de ser necesario.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Conformar un equipo integrado por diferentes oficinas identificadas por circuito judicial (como la Administración Regional, Salud Ocupacional, Contraloría de Servicios, Trabajo Social y Psicología, Departamento de Seguridad, Jefaturas y/o Coordinadores de Oficina, entre otros) que puedan brindar soporte a situaciones de crisis en la atención de las personas usuarias. Una vez definido el equipo, se informará a la Administración Regional para su divulgación.

El objetivo de formar este equipo es el de establecer una red integral de apoyo a la cual las instancias judiciales puedan recurrir en situaciones de crisis dentro del circuito judicial.

- Plazo de implementación sugerido: 6 meses
- Indicador: Equipo conformado por circuito judicial e informado a la Administración Regional correspondiente
- En coordinación con: Las Administraciones Regionales, Salud Ocupacional, Jefaturas y/o Coordinadores de Oficina, Contraloría de Servicios, Trabajo Social y Psicología, Departamento de Seguridad

10.2 Adecuada orientación de la persona usuaria en ausencia de un puesto de información

CONTEXTO

Debido a que la labor principal del personal de seguridad es el de salvaguardar los recursos humanos y materiales de la institución, resulta necesario que este se encuentre debidamente informado sobre a dónde remitir a las personas usuarias para consultas o trámites judiciales. La capacidad del personal de seguridad para dirigir adecuadamente a la persona usuaria a la oficina o despacho judicial correcto permite agilizar el proceso y garantizar una respuesta rápida y eficiente.

De este modo, cuando el usuario(a) recibe la información o asistencia que necesita de manera oportuna, el personal de seguridad contribuye indirectamente a la seguridad integral del entorno, al prevenir posibles conflictos o malentendidos que podrían surgir de una falta de orientación. Demostrar conocimientos básicos sobre los recursos disponibles y cómo acceder a ellos refuerza la imagen de profesionalismo y la buena atención, lo que genera confianza en la institución.

Sin embargo, es importante tener en consideración que, además de guiar a la persona usuaria hacia la ventanilla de información, en algunos circuitos judiciales no se dispone de esta facilidad. Además, debido a la naturaleza de la institución, en algunos edificios judiciales, especialmente en las periferias, la ausencia de un puesto de información representa un desafío para el personal de seguridad para orientar adecuadamente a la persona usuaria, siendo ellos el primer punto de contacto presencial.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Definir oficinas judiciales a las cuales el personal de seguridad puede dirigir a los usuarios(as) cuando no haya ventanillas de información en los Tribunales de Justicia. Además, definir lineamientos claros respecto a cómo proceder en edificios periféricos para proporcionar orientación a las personas usuarias.

Con esto, el personal de seguridad estará preparado para guiar a las personas usuarias hacia las oficinas seleccionadas donde podrán recibir asistencia y orientación en trámites. Se informará a las Administraciones Regionales para coordinar con el personal de seguridad y garantizar una atención adecuada en las oficinas judiciales designadas como puntos de atención.

- Plazo de implementación sugerido: 6 meses
- Indicador: Listado de oficinas judiciales definido y lineamientos establecidos y remitidos a la Administración Regional y a las oficinas seleccionadas
- En coordinación con: Las Administraciones Regionales, Jefaturas y/o Coordinadores de Oficina, Contraloría de Servicios, Departamento de Seguridad

11. A LAS
JEFATURAS DE LAS OFICINAS Y LOS DESPACHOS JUDICIALES

11.1 Capacitaciones del personal

CONTEXTO

El personal servidor judicial que se encuentra capacitado está en mejores condiciones para cumplir con las responsabilidades de su trabajo y desarrollar las habilidades necesarias para brindar un servicio público de calidad, asimismo, a través de las capacitaciones se aprende a manejar situaciones diversas y a resolver problemas de manera eficiente, lo que es de suma importancia en entornos judiciales, donde pueden surgir conflictos o contextos delicados que requieren una respuesta adecuada. Esto se traduce en una atención más eficiente y satisfactoria para quienes acuden al Poder Judicial.

Para gestionar adecuadamente las capacitaciones requeridas para el personal, las jefaturas pueden identificar las áreas que se requieren mejorar mediante evaluaciones de desempeño, seguimiento a quejas y oportunidades de mejora, retroalimentación del personal y análisis de los controles de las capacitaciones que ha llevado su personal y gestionarlo de forma adecuada con el subproceso de Gestión de la Capacitación, Escuela Judicial o Unidades de Capacitación de los diferentes ámbitos.

Asimismo, la identificación oportuna de las necesidades de capacitación del personal demuestra que la jefatura se preocupa por el desarrollo profesional y personal del equipo. Esto puede aumentar la satisfacción laboral, lo que a su vez puede llevar a una mayor retención del talento y el éxito a largo plazo en la institución.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Verificar y brindar seguimiento periódicamente a los controles sobre las capacitaciones del personal a su cargo a través de los diferentes medios (Incluida la herramienta: https://ghcapacitacion.poder-judicial.go.cr/index.php/historico-cursos-virtuales o la versión actualizada "SIGECAP"), para gestionar de forma oportuna las necesidades de capacitación de su oficina, y de esta manera, promover una cultura institucional basada en el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional.

- Plazo de implementación sugerido: Al menos 1 vez al año
- Indicador: Control de capacitación verificado y necesidades de capacitación gestionadas con la Dirección de Gestión Humana, Escuela Judicial y/o Unidades de Capacitación
- En coordinación con: La Dirección de Gestión Humana, Escuela Judicial y/o Unidades de Capacitación

11.2 Repositorios de información

CONTEXTO

Los repositorios de información permiten que el personal servidor judicial acceda rápidamente a datos relevantes y directrices sin tener que buscar en múltiples fuentes o realizar consultas de forma constante a las jefaturas, esto ahorra tiempo y esfuerzo, mejorando la eficiencia operativa de la oficina o despacho.

Asimismo, al centralizar la información en un repositorio, la oficina se asegura que todos(as) estén consultando la misma fuente de datos, lo que reduce la posibilidad de errores y garantiza la consistencia y precisión de la información proporcionada. De esta manera, contar con información fácilmente accesible y actualizada permite al personal en todos los niveles, tomar decisiones fundamentadas y basadas en directrices institucionales y normativas.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Promover el uso de las herramientas para el uso efectivo de repositorios de información como Nexus PJ, la Guía Integral de Oficinas (GIO), los sistemas judiciales y los servicios de la Intranet, así como otros creados internamente por el despacho para consultas.

El objetivo es garantizar que todo el personal, incluyendo los de reciente ingreso, conozcan y tengan acceso a las normativas institucionales, así como a las herramientas y repositorios de información disponibles en la oficina.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año
- Indicador: Acciones o evidencias respecto a la promoción del uso de las herramientas de información (repositorios)
- En coordinación con: N/A

11.3 Información de los sistemas digitales

CONTEXTO

La actualización continua de la información demuestra un compromiso con la transparencia y la excelencia en el servicio, lo que fortalece la credibilidad y la reputación de la institución ante las personas usuarias y la ciudadanía en general. Además, evita malentendidos, confusiones o errores que puedan surgir por inconformidades de esta naturaleza.

Por lo tanto, mantener la información de los sistemas judiciales y páginas web institucionales al día permite a los usuarios(as) tomar decisiones informadas de manera rápida y eficiente, ya sea para contactar a una oficina, programar una visita o acceder a los servicios. En este sentido, la relevancia de la información proporcionada son aspectos altamente valorados dentro del Modelo Integral de Atención al Público por las personas usuarias.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Revisar periódicamente que la información de la oficina o despacho judicial se encuentre actualizada en los sistemas digitales como la Guía Integral de Oficinas (GIO) y las páginas web del Poder Judicial, mediante un sistema de control de revisión y actualización de la información.

El propósito es el de garantizar que las personas usuarias puedan encontrar de manera rápida y precisa los datos que requieren, este proceso no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también refuerza la confianza en la calidad y pertinencia de la información disponible.

- Plazo de implementación sugerido: Cada vez que se produzca una modificación en la información de la oficina o al menos 2 veces al año
- Indicador: Acciones o evidencias de la revisión y actualización de la información
- En coordinación con: La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, las Administraciones Regionales

11.4 Monitoreo en la ejecución de las labores de atención

CONTEXTO

La realización de verificaciones y supervisión es fundamental para asegurar que el servicio público cumpla con altos estándares de calidad, lo que implica brindar una atención oportuna, ofrecer información precisa, así como mantener un trato adecuado con el público. Durante estas verificaciones, las jefaturas tienen la oportunidad de identificar áreas que requieren mejoras, ya sea detectando posibles deficiencias en los procedimientos, la necesidad de reforzar la capacitación del personal en algún área en específico o la optimización de los recursos disponibles.

Dentro del Modelo Integral de Atención al Público, se ha reconocido la importancia de que las jefaturas de oficinas y despachos judiciales realicen monitoreos y brinden retroalimentación al personal a su cargo sobre el cumplimiento de las tareas en general. Además, se resaltó la importancia para el Ámbito Jurisdiccional y las Administraciones Regionales, de supervisar aquellas labores relacionadas con la entrega de credenciales para el acceso al sistema de Gestión en Línea, así como proporcionar la información necesaria para completar este trámite por la importancia que reviste en la consulta a los expedientes y servicios digitales.

De este modo, cuando los usuarios(as) perciben que el servicio se brinda bajo estándares de excelencia y se implementan medidas para garantizar su calidad, se fortalece la confianza en la institución.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Verificar y supervisar de forma continua la ejecución de las labores de atención que se desarrollan en la oficina judicial a su cargo, asegurándose de que se cumplan con los más altos estándares de calidad y excelencia.

Esta revisión podría implicar llevar a cabo diversas actividades de monitoreo en la atención y el trato, como solicitar reportes sobre la cantidad de llamadas telefónicas atendidas, evaluar la calidad de la atención a través de los diferentes canales, revisar el flujo de personas en las filas de espera y establecer mecanismos efectivos para abordar la insatisfacción de los usuarios(as), entre otras.

Para los despachos y las Administraciones Regionales, se recomienda especialmente realizar un seguimiento y control riguroso en la entrega de las credenciales del sistema de Gestión en Línea, asimismo, es importante verificar que la información proporcionada sea clara y completa, con el objetivo de facilitar que los usuarios(as) puedan completar este trámite de manera efectiva.

- Plazo de implementación sugerido: Al menos 1 vez al mes
- Indicador: Acciones o evidencias de los monitoreos realizados
- En coordinación con: N/A

12. A LAS **COMISIONES JURISDICCIONALES**

12.1 Formatos de resoluciones judiciales

CONTEXTO

Los formatos simples son más accesibles para una mayor diversidad de personas, abarcando aquellas que enfrentan dificultades para comprender el lenguaje muy técnico o la terminología legal más compleja. Esta accesibilidad es especialmente relevante para las personas que no tienen una formación académica en derecho, así como para las personas adultas mayores o con diferentes niveles de educación.

Desde el Modelo Integral de Atención al Público se ha identificado que la inclusión de tecnicismos en los formatos utilizados por la institución puede resultar intimidante, lo que a su vez podría crear barreras emocionales o de comunicación para la comprensión de escritos y resoluciones judiciales.

Por tanto, el uso de un lenguaje claro y accesible facilita la comprensión de las decisiones judiciales y de los procesos legales en general, fomentando así una mayor participación ciudadana y fortaleciendo la confianza en la institución.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Revisar los formatos utilizados en las resoluciones judiciales existentes para garantizar que estén redactados con lenguaje sencillo, inclusivo y estandarizado.

Esto busca minimizar las barreras de comunicación y promover una mejor comprensión de las decisiones judiciales entre todas las partes involucradas en los procesos legales, contribuyendo así al acceso equitativo a la justicia.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año
- Indicador: Formatos de resoluciones judiciales revisados y mejorados
- En coordinación con: Los despachos y oficinas judiciales, y el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional

12.2 Información de los servicios institucionales

CONTEXTO

Contar con un catálogo de servicios que ofrezca información clara y completa es fundamental para las personas usuarias, ya que les permite conocer los servicios proporcionados por el Poder Judicial y garantizar que todos(as) tengan igualdad de oportunidades para tomar decisiones informadas.

Un catálogo bien estructurado y fácil de entender puede agilizar la búsqueda de información básica esencial sobre los servicios judiciales, así como comprender los requisitos y las etapas generales de cada proceso. Esto no solo ahorra tiempo y reduce la sensación de confusión experimentada por algunas personas usuarias, sino que también genera confianza al demostrar que la institución está bien organizada y comprometida con la transparencia, la uniformidad y la calidad de los servicios que ofrece.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Recabar y proporcionar la información para actualizar el Catálogo de Servicios Institucional, con el propósito de que pueda ser reflejada de manera precisa los servicios jurisdiccionales disponibles.

Su objetivo es proporcionar una guía actualizada, detallada y accesible sobre los servicios institucionales, que incluya requisitos, etapas del proceso y cualquier otra información relevante para las personas usuarias.

- Plazo de implementación sugerido: 6 meses una vez recibida la solicitud por parte de la Contraloría de Servicios
- Indicador: Compilación de información actualizada sobre los servicios de la jurisdicción a su cargo
- En coordinación con: La Contraloría de Servicios

13. A LA **CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

13.1 Protocolos de atención

CONTEXTO

Los protocolos de atención establecen un marco de referencia que define las mejores prácticas para interactuar con las personas usuarias de manera consistente. Esto asegura que todo el personal judicial siga los mismos estándares, proporcionando una experiencia uniforme y coherente para los usuarios(as).

Estos protocolos no solo ofrecen directrices claras para manejar situaciones comunes de manera efectiva y rápida, sino que también reducen los riesgos asociados con decisiones arbitrarias y demoras innecesarias. Además, promueven un comportamiento profesional y cortés en todo momento, incluso en situaciones difíciles o conflictivas, lo cual es fundamental para asegurar un trato justo y respetuoso hacia todas las partes involucradas.

Dentro del Modelo Integral de Atención al Público, se identificó la necesidad de disponer de un protocolo que integre los siguientes cuatro aspectos:

o Atención general: Es esencial para garantizar un servicio consistente y de calidad para todas las personas usuarias. Se sugiere que este protocolo, aplicable a nivel general, incluya aspectos básicos como el saludo, la escucha activa, la identificación de necesidades y la provisión de información clara, entre otros aspectos.

o Escalamiento de casos a jefaturas: Estos garantizan una gestión eficiente y efectiva de situaciones que requieran de una atención especializada o de mayor autoridad, por lo que promoverán una comunicación clara y fluida entre el personal destacado en atención al público y las jefaturas. Se sugiere definir claramente los criterios que indiquen cuándo un caso debe ser escalado o elevado a la jefatura.

o Atención de personas en aparente estado de crisis emocional: Son fundamentales para asegurar una respuesta apropiada ante situaciones complejas, establecer pautas para identificar señales de posibles crisis emocionales como los estados de exaltación excesiva, el llanto descontrolado o situaciones que podrían llevar a la violencia, son crucial para tomar medidas y garantizar la seguridad de todas las personas presentes, incluida la posibilidad de contactar con la línea de emergencia correspondiente.

o Coordinación entre oficinas: Es esencial para garantizar una comunicación efectiva y una colaboración fluida entre las instancias judiciales. Esto implica establecer canales de comunicación claros entre las oficinas o despachos involucrados, junto con procedimientos adecuados para mantener una adecuada interacción.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Desarrollar una propuesta de protocolo estandarizado de interacción con la persona usuaria que abarque los siguientes aspectos: atención general a los usuarios(as), procedimientos para elevar casos a jefaturas, atención de personas en aparente estado de crisis emocional y coordinación entre las instancias judiciales.

El objetivo es establecer directrices uniformes que orienten al personal judicial hacia una adecuada atención y trato, asegurando una calidad de excelencia en la prestación de los servicios, lo cual fortalece la confianza del público y promueve un entorno judicial justo y eficiente.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año
- Indicador: Protocolo de atención elaborado
- En coordinación con: El Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, la Dirección de Gestión Humana, las diferentes oficinas o departamentos identificados como parte del proceso (Departamento de Psicología, Departamento de Seguridad), CEGECA, Ética y Valores, Comisiones Institucionales, Dirección Ejecutiva

13.2 Guía de atención o protocolo para los puestos de información

CONTEXTO

Contar con ventanillas o puestos de información como puntos de contacto presencial con las personas usuarias facilita la asistencia, resolución de consultas y orientación de trámites de manera directa y accesible. Esto contribuye significativamente a satisfacer sus necesidades y expectativas dentro de la institución.

Por lo tanto, contar con una guía de atención o protocolo para los puestos de información permite estandarizar los criterios de respuesta a consultas habituales, asegurando que el personal servidor judicial que brinde atención a esta ventanilla ofrezca información coherente y precisa en los distintos circuitos judiciales del país.

Además, la guía o protocolo delimita el alcance de la información que se puede ofrecer, garantizando que el personal judicial esté debidamente capacitado para responder preguntas dentro de su ámbito de competencia, esto a su vez, evita proporcionar asesoramiento legal o divulgar datos privados de manera errónea.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Elaborar una guía de atención o protocolo para los puestos de información, con el fin de unificar criterios en la respuesta a las consultas más comunes y establecer claramente las competencias en cuanto a la información que se puede proporcionar a las personas usuarias.

- Plazo de implementación sugerido: 3 años
- Indicador: Protocolo o guía de atención creada
- En coordinación con: Las Administraciones Regionales, la Dirección Ejecutiva, la Dirección de Gestión Humana, las Comisiones Jurisdiccionales, los Consejos de Administración

13.3 Catálogo de Servicios Institucional

CONTEXTO

Contar con un catálogo de servicios que ofrezca información clara, completa y actualizada es muy importante para las personas usuarias, ya que les permite conocer los servicios proporcionados por el Poder Judicial y garantizar que todos(as) tengan igualdad de oportunidades para tomar decisiones informadas.

Cuando los usuarios(as) conocen los servicios disponibles y los requisitos para acceder a estos, pueden prepararse adecuadamente y recabar la documentación necesaria de antemano, lo que permite agilizar los procesos judiciales, reducir retrasos innecesarios y evitar la necesidad de acudir físicamente a las oficinas para consultar información general.

En virtud de esto, es fundamental mantener actualizado el Catálogo de Servicios con la información proporcionada por las Comisiones Jurisdiccionales y las oficinas de los diversos ámbitos judiciales. Este proceso no solo busca garantizar la estandarización de los datos registrados, sino también asegurar que los usuarios(as) puedan acceder de manera precisa y actualizada a la información sobre los servicios disponibles.

De este modo, muchas personas usuarias, particularmente aquellas con recursos limitados o que se enfrentan a barreras de comunicación o culturales, tendrán acceso a un catálogo elaborado con un lenguaje claro y sencillo, que proporciona información uniforme sobre los servicios institucionales.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Confeccionar y mantener actualizado un Catálogo de Servicios redactado en lenguaje sencillo e inclusivo para la persona usuaria, donde se describa detalladamente la información sobre despachos, procesos y servicios, así como los requisitos necesarios para acceder a ellos. Esta información se recopilará a través de las Comisiones Jurisdiccionales y las oficinas de los diversos ámbitos institucionales.

- Plazo de implementación sugerido: 3 años para su confección
- Indicador: Catálogo de Servicios confeccionado y actualizado
- En coordinación con: La Dirección de Planificación, las Comisiones Jurisdiccionales, los despachos y oficinas judiciales, el OIJ, el Ministerio Público, la Defensa Pública, y las Comisiones de Personas Usuarias

13.4 Metodología de Evaluación sobre la Percepción de los Servicios del Poder Judicial

CONTEXTO

El artículo N°14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N°9158, establece como parte de las funciones de las Contralorías de Servicios: *"Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas"*.

Con base en esto, proporcionar un marco estructurado para evaluar de manera regular la calidad de los servicios ofrecidos, facilitará la identificación de áreas de mejora y la realización de ajustes según las necesidades y expectativas de las personas usuarias.

Asimismo, una metodología de evaluación de los servicios permitirá disponer un mecanismo transparente para demostrar el compromiso de la institución con la calidad de los servicios y rendir cuentas ante las partes interesadas, como las comisiones de personas usuarias, los consejos ampliados, los consejos de administración y los responsables de la toma de decisiones en general.

Por estas razones, se ha identificado la necesidad de contar con instrumentos estandarizados de medición que permitan evaluar los servicios en todas las áreas del Poder Judicial. Esto se hace con el fin de proporcionar información útil tanto para la toma de decisiones como para asegurar el cumplimiento de lo dispuesto por la ley.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Desarrollar una Metodología de Evaluación sobre la Percepción de los Servicios del Poder Judicial, con el objetivo de identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos.

Esta metodología busca asegurar una prestación de servicios más eficiente y centrada en la persona usuaria, promoviendo así la confianza en el sistema judicial y fomentando la mejora continua institucional.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año una vez aprobada la metodología de evaluación por el Consejo Superior
- Indicador: Metodología de evaluación desarrollada y aprobada
- En coordinación con: Los despachos y las oficinas judiciales

13.5 Indicadores de atención y trato a las personas usuarias

CONTEXTO

Los indicadores que evalúan la interacción con las personas usuarias permiten dar trazabilidad a la calidad de la atención y el trato proporcionado por la institución. Además, promueven la transparencia, impulsan la mejora continua y aseguran el cumplimiento de los estándares normativos establecidos.

La disponibilidad de estas métricas proporciona una visión clara y objetiva a los responsables de la toma de decisiones, mediante datos tangibles que son esenciales para el proceso de mejora continua. Esto facilita la identificación de buenas prácticas y áreas de oportunidad, posibilitando la implementación efectiva de acciones correctivas y preventivas.

En última instancia, estos indicadores contribuyen al cumplimiento de estándares éticos en la atención y el trato a las personas usuarias, asegurando el respeto de sus derechos, incluido el acceso a la justicia.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Disponer de indicadores que permitan dar trazabilidad a la atención y al trato de las personas usuarias asociadas a la metodología de evaluación de los servicios, lo que proporciona insumos para la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones para optimizar el servicio.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año una vez aprobada la metodología de evaluación por el Consejo Superior
- Indicador: Indicadores confeccionados
- En coordinación con: Los despachos y las oficinas judiciales

13.6 Propuesta de abordaje para el manejo apropiado de personas usuarias con conductas agresivas, abusivas o violentas

CONTEXTO

El personal servidor judicial ha expresado su inquietud por la falta de directrices para abordar situaciones en las que las personas usuarias se presentan repetidamente en la oficina o despacho y muestran conductas agresivas, abusivas o violentas hacia ellos. Por lo que se destaca la necesidad de establecer medidas o lineamientos que proporcionen orientación sobre cómo abordar adecuadamente estas situaciones.

Además, el personal ha señalado que las conductas agresivas, abusivas o violentas de los usuarios(as) durante la atención al público pueden causarles estrés, ansiedad o traumas emocionales, lo que afecta su bienestar y su capacidad para desempeñar eficazmente sus funciones. Las jefaturas, por su parte, también han indicado que estas situaciones aumentan las solicitudes de incapacidad, lo que afecta negativamente la calidad del servicio.

Por tanto, es esencial que el personal disponga de herramientas para identificar situaciones potenciales de abuso en el uso de los servicios judiciales y prevenir conflictos que puedan generar un ambiente hostil. Asimismo, es crucial contar con lineamientos claros sobre cómo y cuándo elevar estas situaciones a las jefaturas o superiores inmediatos, al tiempo que se preserva el orden en la instancia judicial y se garantiza la seguridad de todos(as), sin negar el acceso a la justicia a las personas usuarias.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Desarrollar una propuesta de abordaje que oriente al personal judicial en la identificación y manejo apropiado de conductas agresivas, abusivas o violentas por parte de personas usuarias.

Esto facilitaría la comunicación y el abordaje de estas situaciones a las jefaturas para su atención apropiada, contribuyendo así a mitigar posibles riesgos para el bienestar físico y emocional de todas las personas involucradas.

- Plazo de implementación sugerido: 3 años
- Indicador: Propuesta elaborada y enviada para aprobación al Consejo Superior
- En coordinación con: Los despachos y las oficinas judiciales, el Consejo Superior

14. AL

CENTRO DE GESTIÓN DE CALIDAD

14.1 Criterios para establecer un sello específico en atención al público

CONTEXTO

La calidad se reconoce como un pilar fundamental dentro del Modelo Integral de Atención al Público, donde las oficinas judiciales que obtienen acreditaciones en sellos de gestión de calidad contribuyen a garantizar una gestión más eficiente y promover la mejora continua institucional.

Sin embargo, se ha identificado que actualmente no existe un sello específico de calidad que evalúe criterios directamente relacionados con la atención y el trato ofrecido a las personas usuarias. En consecuencia, surge la necesidad de establecer una acreditación específica que cumpla con criterios y estándares rigurosos en la atención a la persona usuaria, asegurando así la entrega de un servicio público de calidad excepcional y mejorando la experiencia de estos.

Para desarrollar este nuevo sello de atención al público, se propone validar los criterios identificados dentro del Modelo Integral de Atención al Público con las personas usuarias y servidoras judiciales, promoviendo su compromiso y responsabilidad en la mejora del servicio. Esto permitirá integrar diversas perspectivas y necesidades, resultando en criterios más equilibrados y completos.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Cocrear con el personal servidor judicial y las personas usuarias los criterios para establecer un sello específico en atención al público. Estos se presentarán ante la autoridad competente para su aprobación, asegurando así el cumplimiento de estándares de excelencia en la prestación de los servicios y el compromiso con la mejora continua en la atención y el trato.

- Plazo de implementación sugerido: 2 años
- Indicador: Criterios para el sello de atención al público elaborado y presentado ante la autoridad competente para su aprobación
- En coordinación con: Contraloría de Servicios y Comisión GICA-Justicia

15. A LA COMISIÓN DE CONSTRUCCIONES

15.1 Espacios de atención y espera adecuados

CONTEXTO

Las personas usuarias expresaron que preferían utilizar los canales presenciales para realizar sus trámites y consultas debido a la posibilidad de obtener una atención más personalizada y resolver sus inquietudes de manera directa y rápida, por lo que resaltaron la importancia de que la institución disponga de una infraestructura física adecuada como parte fundamental de un Modelo Integral de Atención al Público. Esto se refleja en la necesidad de contar con áreas de espera y atención adecuadas, así como garantizar la privacidad para la interposición de denuncias o demandas en temas sensibles.

En cuanto al primer tema indicado sobre el área de espera y atención, se sugiere que el espacio físico sea accesible para todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. Esto implica cumplir con los estándares dispuestos en la Ley 7600, como lo es la construcción de rampas para sillas de ruedas, pasillos amplios, señalización adecuada, entre otros aspectos.

En lo referente a las áreas de espera fuera de los edificios judiciales, se sugiere considerar aspectos como las condiciones climáticas extremas que puede representar un riesgo para la salud y bienestar del usuario(a). Por ejemplo, el calor extremo puede causar deshidratación y golpes de calor especialmente en las zonas regionales de mayor temperatura.

Otro aspecto para considerar es la seguridad en las áreas de espera, la cual es fundamental para proteger tanto al personal como a los usuarios(as) de posibles riesgos o situaciones de peligro, algunas ideas se refieren a la separación de salas de espera para presuntas víctimas y agresores(as), esto incluye la prevención de actos de violencia, agresiones o cualquier otro tipo de incidente que pueda poner en riesgo la integridad física o emocional de las personas.

En cuanto al segundo tema sobre la privacidad en las áreas de manifestación, las personas usuarias indicaron sus preocupaciones sobre la confidencialidad para expresar sus relatos, eventos traumatizantes o situaciones delicadas por el temor a ser escuchados(as) por terceros(as). Por este motivo, las áreas de atención privadas ayudan a proporcionar entornos más seguros donde las presuntas víctimas de delitos o abusos puedan hablar sobre sus experiencias sin temor a ser juzgadas, culpadas o revictimizadas.

Considerando estas situaciones, el disponer de espacios físicos bien diseñados, confortables y seguros tiene un impacto significativo en la experiencia de las personas usuarias mientras esperan o reciben la atención presencial.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Realizar un estudio sobre los espacios de atención y espera para la persona usuaria en los edificios judiciales, así como en la privacidad para presentar denuncias o demandas (en la Fiscalía, Defensa Pública, OIJ y algunos juzgados que conocen de materias sensibles), con el fin de evaluar la situación actual y proponer posibles mejoras. Este estudio será presentado y valorado por el Consejo Superior.

Asimismo, el estudio servirá para establecer requisitos mínimos y ofrecer recomendaciones para el diseño de un "edificio modelo" en la construcción de nuevas instalaciones o la selección de locales arrendados, en caso de no existir en la actualidad.

- Plazo de implementación sugerido: 3 años
- Indicador: Estudio realizado y presentado al Consejo Superior para su valoración, y requisitos mínimos establecidos para la construcción de nuevos edificios y locales arrendados
- En coordinación con: La Dirección Ejecutiva, la Dirección de Planificación, el Consejo Superior, los Consejos de Administración, las Comisiones de Personas Usuarias

16. A LA

DIRECCIÓN DEL ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL

16.1 Privacidad de espacios para interposición de denuncias

CONTEXTO

Las personas que enfrentan situaciones difíciles, como abuso o acoso, a menudo se sienten vulnerables y necesitan un entorno seguro donde puedan recibir apoyo sin temor a represalias o juicios. Por lo tanto, proporcionar un espacio privado para expresar estas situaciones fomenta un mayor sentido de confianza y seguridad para quienes desean interponer una denuncia.

En línea con lo anterior, del estudio realizado mediante el Modelo Integral de Atención al Público, se reveló que la falta de privacidad en las instalaciones físicas del Poder Judicial para interponer una denuncia fue una de las principales preocupaciones de las personas usuarias.

Por consiguiente, el disponer de un espacio privado y adecuado para la atención de casos sensibles, demuestra el compromiso de la institución en brindar un servicio de calidad y respetuoso hacia aquellas personas que lo requieran, lo que refuerza la credibilidad y confianza en la institución.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Identificar y revisar los espacios físicos en las diversas oficinas del Organismo de Investigación Judicial para optimizar, si es viable, las áreas destinadas a asegurar la privacidad en la atención de casos sensibles durante la recepción de denuncias.

El objetivo es crear un entorno donde las personas usuarias se sientan cómodas y seguras al expresar situaciones delicadas o sensibles. Esto fortalece la confianza en el sistema judicial, propiciando una comunicación abierta y el bienestar emocional necesario durante la interposición de la denuncia.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año
- Indicador: Espacios físicos revisados y optimizados para garantizar la privacidad en la recepción de denuncias
- En coordinación con: La Dirección Ejecutiva, los Consejos de Administración

17. A LA FISCALÍA GENERAL

17.1 Privacidad de espacios para interposición de denuncias

CONTEXTO

Las personas que enfrentan situaciones difíciles, como abuso o acoso, a menudo se sienten vulnerables y necesitan un entorno seguro donde puedan recibir apoyo sin temor a represalias o juicios. Por lo tanto, proporcionar un espacio privado para expresar estas situaciones fomenta un mayor sentido de confianza y seguridad para quienes desean interponer una denuncia.

En línea con lo anterior, del estudio realizado mediante el Modelo Integral de Atención al Público, se reveló que la falta de privacidad en las instalaciones físicas del Poder Judicial para interponer una denuncia fue una de las principales preocupaciones de las personas usuarias.

Por consiguiente, el disponer de un espacio privado y adecuado para la atención de casos sensibles, demuestra el compromiso de la institución en brindar un servicio de calidad y respetuoso hacia aquellas personas que lo requieran, lo que refuerza la credibilidad y confianza en la institución.

ACCIÓN PARA DESARROLLAR

Identificar y revisar los espacios físicos en las diversas oficinas del Ministerio Público para optimizar, si es viable, las áreas destinadas a asegurar la privacidad en la atención de casos sensibles durante la recepción de denuncias.

El objetivo es crear un entorno donde las personas usuarias se sientan cómodas y seguras al expresar situaciones delicadas o sensibles. Esto fortalece la confianza en el sistema judicial, propiciando una comunicación abierta y el bienestar emocional necesario durante la interposición de la denuncia.

- Plazo de implementación sugerido: 1 año
- Indicador: Espacios físicos revisados y optimizados para garantizar la privacidad en la recepción de denuncias
- En coordinación con: La Dirección Ejecutiva, los Consejos de Administración

V. VALIDACIÓN DEL **PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

La validación del plan de implementación con las instancias responsables de su ejecución es un paso esencial para garantizar que este sea coherente y realista en su ejecución. Este proceso confirma su viabilidad en términos de plazos, recursos y expectativas, lo que asegura que sea alcanzable dentro del contexto en el que se implementará.

También permite que todas las oficinas involucradas compartan una visión común y comprendan cómo el plan contribuirá a alcanzar las metas estratégicas, así mismo permite identificar posibles problemas o desafíos que podrían surgir durante su implementación, a fin de anticipar posibles ajustes necesarios para que este pueda llevarse a cabo de manera efectiva.

De este modo, con el proceso de validación se ajustó el plan de implementación del Modelo Integral de Atención al Público basado en la retroalimentación recibida por parte de las instancias judiciales, quienes aportaron ideas y sugerencias valiosas para mejorar la efectividad y aumentar las probabilidades de éxito de este.

En el presente año se llevaron a cabo reuniones con las principales instancias responsables de ejecutar las acciones contempladas en el plan de implementación, tales como:

- La Dirección de Gestión Humana
- El Departamento de Prensa y Comunicación
- La Secretaría de Ética y Valores
- La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones
- La Dirección de Planificación
- La Dirección Ejecutiva en representación de esta oficina, las Administraciones regionales y el Departamento de Seguridad.

Además de las reuniones de validación, se enviaron oficios a estas instancias judiciales solicitando la revisión y retroalimentación sobre las acciones propuestas en el plan de implementación del proyecto. Se recibieron respuestas con oportunidades de mejora por parte de tres oficinas judiciales, cuyos resultados se detallan a continuación:

RETROALIMENTACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN CON LAS INSTANCIAS JUDICIALES

INSTANCIA JUDICIAL	Departamento de Prensa y Comunicación	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	Se acepta
No. DE ACCIÓN	4.1 a la 4.12		

PRODUCTO ESPERADO

Campañas internas y externas

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

Ajustar los plazos de acuerdo con los planes anuales de divulgación institucionales, se consideró que no sería óptimo desplegar 12 campañas de este proyecto al mismo tiempo, se sugiere analizar anualmente el plan de divulgación en coordinación con la Contraloría de Servicios.

En términos generales sí se pueden realizar las 12 campañas sugeridas en el periodo 2025-2030.

Se ajustará el plazo según recomendación del Departamento de Prensa y Comunicación.

INSTANCIA JUDICIAL	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	Se acepta
No. DE ACCIÓN	2.1		

PRODUCTO ESPERADO

Plan Anual Operativo

Acción: Incorporar las metas del plan de implementación del Modelo Integral de Atención al Público en los Planes Anuales Operativos (PAOs) una vez aprobado por el Consejo Superior, así como realizar un seguimiento de forma semestral para garantizar su efectividad y cumplimiento.

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

Estas acciones compite con muchos otros planes institucionales, el PEI, Cero Papeles y otros programas, por lo que la institución no debería aprobarlo de forma aislada, sino que debe verlo en su integralidad y determinar a qué le apuesta y le asigna recursos. Si se sigue por esta línea, será poco o nada en lo que pueda avanzarse y los riesgos asociados al incumplimiento y deterioro de la imagen se elevarían.

Maxime que se asignan instancias al parecer responsables de temáticas y productos esperados, con unos plazos determinados, sin embargo, no se han realizado estudios que permitan determinar los recursos necesarios, las necesidades de mejora y otros elementos que permitan proyectar el alcance de los trabajos a realizar y las factibilidades asociadas.

Se comunicará la preocupación relacionada con los recursos disponibles al Consejo Superior.

Es importante destacar que el plan de implementación de este proyecto es flexible y se presenta como una guía, con el objetivo de mejorar la atención y el trato hacia las personas usuarias a través de un enfoque institucional integral y colaborativo.

En caso de existir otras iniciativas que apoyen el mismo objetivo, se recomienda consolidar metas, proyectos o actividades similares para evitar duplicaciones y optimizar los recursos institucionales. Así, las acciones pueden evaluarse en relación con otras iniciativas con necesidades similares y considerar esfuerzos complementarios.

Se eliminará esta acción donde se planteaba inicialmente una incorporación automática para que sean las oficinas responsables, las que incorporen las acciones dentro de sus planes operativos anuales según sus prioridades.

INSTANCIA JUDICIAL	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	Se acepta
No. DE ACCIÓN	2.5		

PRODUCTO ESPERADO

Canal digital para la recepción de denuncias

Acción: Evaluar la viabilidad de implementar canales digitales para la recepción de denuncias, con el propósito de facilitar a más personas usuarias reportar delitos o situaciones de manera eficiente. Por ello, se sugiere valorar también la opción de utilizar la ventanilla electrónica (sistema de Gestión en Línea) para este propósito.

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

El Sistema de gestión en línea tiene habilitado el servicio de envío de denuncias o demandas para todas aquellas oficinas que trabajan bajo la modalidad electrónica.

Dado que se confirma que tecnológicamente es posible ofrecer el servicio electrónico de recepción de denuncias a través del Sistema de Gestión en Línea, se le sugiere en la acción 2.5. (léase ahora 2.4. tras la eliminación de la acción 2.1.) a la Dirección de Planificación, valorar cuáles oficinas pueden utilizar esta funcionalidad para ampliar y estandarizar el servicio.

INSTANCIA JUDICIAL	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	Se acepta parcialmente
No. DE ACCIÓN	5.1		

PRODUCTO ESPERADO

Ventanilla electrónica de servicios

Fortalecer el sistema de Gestión en Línea para convertirlo en una ventanilla electrónica integral de servicios, que permita a las personas usuarias realizar consultas sobre expedientes judiciales, trámites y acceder a diversos servicios digitales.

Además, se sugiere implementar un programa de asistencia especializado para atender las consultas y necesidades específicas de los usuarios(as) en relación con el sistema y la utilización de los servicios tecnológicos como la obtención de la hoja de delincuencia, solicitud de orden de apremio, revisión y trámite de expedientes judiciales, así como la consulta de impedimento de salida, entre otros.

Plazo de implementación sugerido: 2 años

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

No se especifica el detalle de lo que proponen, un programa de asistencia especializado por sí solo es una solución compleja y puede resultar todavía con mayor complejidad dependiendo el alcance que le deseen dar, alcance que en este párrafo no se define y se debe de hacer un análisis y estudio de factibilidad, no es posible afirmar que en dos años se pueda implementar.

Infieren que Gestión en Línea puede transformarse en una ventanilla única, pero eso no sería posible para todos los trámites institucionales.

Para una mejor comprensión del alcance, se añade un párrafo que detalla el propósito de la acción 5.1. Este incluye los siguientes elementos: cambiar el nombre del Sistema de Gestión en Línea a Ventanilla Electrónica de Servicios, con el fin de proporcionar soporte a los usuarios del sistema cuando sea necesario para acceder a los trámites disponibles actualmente a través de este canal (Asistencia por medio del Chatbot y/o personal judicial).

Estas mejoras estarán condicionadas a los recursos disponibles, por lo que se solicita el fortalecimiento del sistema a través de la acción 1.3. y la realización de un estudio de viabilidad para integrarlo como parte de la plataforma de información integral en la acción 2.2:

-Acción "1.3. Fortalecimiento del sistema de Gestión en Línea": se plantea al Consejo Superior sobre la necesidad de proporcionar recursos específicos para el desarrollo de proyectos de fortalecimiento del sistema de Gestión en Línea, a fin de garantizar su continuidad y mejorar como plataforma electrónica de servicios.

-Acción "2.2. Plataforma de información integral": se propone realizar un estudio de viabilidad para determinar la pertinencia y los recursos necesarios para crear una plataforma integral con las ventanillas presenciales, la ventanilla de servicios electrónica (Sistema de Gestión en Línea) y la integración de la Línea 800-800-3000.

INSTANCIA JUDICIAL	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
No. DE ACCIÓN	5.3

PRODUCTO ESPERADO

Guía de sistemas y herramientas digitales

Desarrollar una guía de uso e introducir un asistente virtual para manejar consultas relacionadas con el uso de sistemas y herramientas digitales como Nexus PJ, Guía Integral de Oficinas (GIO), Sistema de Gestión en Línea, Microsoft Teams para videollamadas, Chatbot institucional y consultas web de la página del Poder Judicial.

El objetivo es proporcionar orientación e información a personas usuarias, promoviendo así una cultura de aprendizaje y mejora digital en los servicios institucionales.

Plazo de implementación sugerido: 2 años

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

Mismo comentario anterior, No se especifica el detalle de lo que proponen, un programa de asistencia especializado por sí solo es una solución compleja y puede resultar todavía con mayor complejidad dependiendo el alcance que le deseen dar, alcance que en este párrafo no se define y se debe de hacer un análisis y estudio de factibilidad, no es posible afirmar que en dos años se pueda implementar.

OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN	Se acepta parcialmente

Para una mejor comprensión del alcance, se añade un párrafo que detalla el propósito de la acción 5.3. Este incluye los siguientes elementos: desarrollar una guía de uso para los sistemas y herramientas digitales que emplea la institución para brindar el servicio, así como implementar un asistente virtual (como el Chatbot) para resolver las dudas que puedan surgir sobre el uso de estos sistemas.

INSTANCIA JUDICIAL	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
No. DE ACCIÓN	5.6

PRODUCTO ESPERADO

Mapa interactivo de procesos judiciales

Diseñar un mapa interactivo de los procesos judiciales en el sitio web del Poder Judicial, utilizando la información recopilada por el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, el cual se basará en el catálogo de servicios institucional como fuente principal.

El objetivo es ofrecer una guía visual intuitiva que facilite a las personas usuarias comprender las diferentes etapas de los procesos judiciales.

Plazo de implementación sugerido: Una vez recopilada la información por parte del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, 2 años para su implementación.

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

No se puede afirmar que una vez establecido los requerimientos se duren 2 años en su implementación, ya que va a depender del alcance y los requerimientos que se definan, además de las prioridades institucionales y la capacidad de recurso humano y presupuesto para ese momento.

OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN	Se acepta parcialmente

Se comunicará la preocupación relacionada con los recursos disponibles al Consejo Superior.

INSTANCIA JUDICIAL	Departamento de Seguridad	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	Se acepta parcialmente
No. DE ACCIÓN	7.1		

PRODUCTO ESPERADO

Guía de información con la ubicación de las oficinas judiciales

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

De conformidad con consulta realizada a la jefatura del Departamento de Seguridad, indica que el personal de seguridad no puede distraerse atendiendo funciones de guía a las personas usuarias, máxime por las situaciones que viene enfrentando la institución con motivo del aumento de la criminalidad y el alto perfil de los imputados que participan en diligencia judiciales.

Recomienda la creación puestos de información que se ubiquen en una posición visible para que cumpla con esta función. Agrega que el control que deben ejercer los oficiales no les permite realizar dicha función ya que vendría a retrasar los ingresos y afectar el servicio de atención.

En la acción 7.1, que se centra en la elaboración de una guía sobre la ubicación de las oficinas judiciales, se busca proporcionar herramientas al personal de seguridad para que conozca su área de trabajo y el circuito judicial en el que se desempeña, permitiéndole así reaccionar adecuadamente en caso de emergencia o crisis.

Aunque se entiende que el personal de seguridad no debe distraerse realizando funciones de guía, es esencial que cuente con conocimientos para una orientación mínima, debido a que culturalmente, las personas usuarias tienden a consultar a este personal para obtener información inicial, por lo que es necesario proporcionarles herramientas para dirigir a los usuarios(as) hacia los puestos de información adecuados.

Para mejorar la orientación de las personas usuarias sobre la ubicación de las oficinas, se han establecido las siguientes acciones, incluyendo la necesidad de realizar un estudio de viabilidad para crear plataformas de servicio o puestos de información en todos los circuitos judiciales:

-Acción 2.1 Estudio de viabilidad para elaborar Plataformas Únicas de Servicios Presenciales o Puestos de Información.

-Acción 8.1 Creación de Plataforma Única de Servicios Presenciales o Puestos de Información.

-Acción 10.2. Oficinas judiciales definidas y lineamientos establecidos para la adecuada orientación en ausencia de un puesto de información.

INSTANCIA JUDICIAL	Departamento de Seguridad	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	N/A
No. DE ACCIÓN	7.2		

PRODUCTO ESPERADO

Protocolos de Seguridad aplicados de forma adecuada y estandarizada

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

Sin observaciones adicionales.

INSTANCIA JUDICIAL	Departamento de Seguridad	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	Se acepta parcialmente
No. DE ACCIÓN	7.3		

PRODUCTO ESPERADO

Participación en el Programa especializado de formación y preparación del personal de seguridad

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

En cuanto al personal institucional se comparte la necesidad de desarrollar el Programa de Capacitación que se indica, no obstante, se debe tomar en cuenta el presupuesto necesario para sustituir al personal que asista a capacitación, así como la disponibilidad de sustitutos ya que hoy en día es una limitante.

Se comunicará la preocupación relacionada con los recursos disponibles al Consejo Superior.

INSTANCIA JUDICIAL	Dirección Ejecutiva	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	Se acepta parcialmente
No. DE ACCIÓN	8.1 y 8.2		

PRODUCTO ESPERADO

Plataforma única de servicios presenciales o puestos de información
Dispositivos de apoyos técnicos disponibles

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

Se emite la observación que se requiere del recurso humano e infraestructura adecuada para crear estas plataformas. En tanto se logren crear en aquellos circuitos donde no se disponen, deberán las Contralorías de Servicios, continuar con la labor de brindar información y orientación a las personas usuarias.

Se comunicará la preocupación relacionada con los recursos disponibles al Consejo Superior.

INSTANCIA JUDICIAL	Dirección Ejecutiva	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	Se acepta
No. DE ACCIÓN	8.3		

PRODUCTO ESPERADO

Personal de seguridad subcontratado capacitado en atención y trato

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

De conformidad con la consulta realizada a la jefatura por parte del Departamento de Seguridad, esta función o tarea no se encuentra contemplada en el contrato de la seguridad privada; por lo que se tendría que hacer un análisis jurídico para determinar la posibilidad de adicionarla.

Además, dado las limitaciones presupuestarias no se cuenta con recursos económicos para brindar las capacitaciones al personal de seguridad subcontratado. Se deberá buscar junto con el Departamento de Seguridad otras opciones para garantizar lo requerido.

Se incorporará la acción 1.6. para que el Consejo Superior solicite un análisis jurídico sobre este tema. Además, se ajustará esta acción 8.3 de manera que, una vez recibido dicho análisis, se proceda con su implementación siempre y cuando se cuente con un resultado favorable para su inclusión y se disponga de los recursos necesarios para llevarla a cabo.

INSTANCIA JUDICIAL	Administraciones Regionales	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	Se acepta
No. DE ACCIÓN	9.1		

PRODUCTO ESPERADO

Espacios disponibles para la atención de casos sensibles identificados

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

Al respecto se ha venido haciendo un esfuerzo en las nuevas edificaciones para garantizar estos espacios. De igual forma en los despachos judiciales, donde la infraestructura lo permite, se han adecuado espacios de atención privados. Se debe realizar las asignaciones al Organismo de Investigación Judicial para que verifiquen los espacios la recepción de denuncias, así como al Ministerio Público.

Se indica que en la actualidad, las Administraciones Regionales ya realizan estas acciones para garantizar los espacios para atención de casos sensibles.

Se acoge la recomendación brindada por la Dirección Ejecutiva de adicionar dos acciones, la 16.1. a la Dirección del Organismo de Investigación Judicial y la 17.1.a la Fiscalía General para la verificación de los espacios de recepción de denuncias para dichas oficinas.

INSTANCIA JUDICIAL	Administraciones Regionales	**OBSERVACIÓN O AJUSTE AL PLAN**	Se acepta
No. DE ACCIÓN	9.2		

PRODUCTO ESPERADO

Contactos del equipo de soporte para la gestión de crisis actualizado y comunicado

OBSERVACIÓN DE LA INSTANCIA JUDICIAL

Sin observaciones

N/A

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA VALIDACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Según la retroalimentación proporcionada por las instancias judiciales, la principal preocupación reside en la disponibilidad de recursos para llevar a cabo las acciones propuestas. En este sentido, es importante destacar que el plan de implementación del proyecto es factible siempre que se ejecute conforme a los términos establecidos, este plan representa un esfuerzo integral y colaborativo entre las diferentes oficinas judiciales, y requiere la asignación de recursos institucionales para su efectiva ejecución.

No obstante, el plan también es flexible, siempre que se mantenga el propósito principal de servir como guía para mejorar la atención y el trato hacia las personas usuarias. Por lo que es posible consolidar metas, proyectos o actividades similares si existen otras iniciativas con objetivos afines. Esta integración permitiría evitar duplicidades y optimizar los recursos institucionales disponibles, de modo que, las acciones podrían evaluarse en conjunto con otras iniciativas con necesidades similares, promoviendo esfuerzos conjuntos y logrando una mayor eficiencia en la implementación.

Asimismo, en la reunión con la Dirección de Planificación, donde se presentó el proyecto y se aprobó el plan de implementación, se acordó enviar el oficio CS-P02-005-2024 para solicitar la inclusión de una meta en el nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2030. Esta meta deberá abordar la temática del Modelo Integral de Atención al Público, dada su relevancia para mejorar la satisfacción de las personas usuarias en cuanto a la atención y el trato.

En consecuencia, se ha elaborado una Matriz de Priorización para evaluar tanto el impacto como el esfuerzo requerido para cada una de las 68 acciones propuestas. Según esta matriz, se identificaron las siguientes categorías:

En esta matriz, se clasifica como “Alto Esfuerzo” aquellas acciones que requieren recursos adicionales para su ejecución, de acuerdo con la principal preocupación expresada por las instancias judiciales que validaron el plan y proporcionaron retroalimentación.

Para obtener más información sobre la matriz de priorización, puede dirigirse al Anexo N°2 de este documento denominado Matriz de Priorización (Modelo de Atención).

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN POR ESFUERZO E IMPACTO

NIVEL	PRIORIZACIÓN	ESFUERZO	IMPACTO
1.	OPORTUNIDAD	Bajo esfuerzo	Alto impacto
2.	GRAN POTENCIAL	Alto esfuerzo*	Alto impacto
3.	BENEFICIO MARGINAL	Bajo esfuerzo	Bajo impacto
4.	DESAFÍO	Alto esfuerzo*	Bajo impacto

*Se asocia al "Alto Esfuerzo" aquellas acciones que impliquen la necesidad de disponer de recursos adicionales para su ejecución.

VI. RESULTADOS **ESTRATÉGICOS**

Como resultado de la implementación del Modelo Integral de Atención al Público, se espera alcanzar resultados alineados con los objetivos del plan estratégico institucional (PEI) 2019-2024, así como del nuevo PEI 2025-2030[1], en cuanto a la optimización de los recursos institucionales y la innovación de los procesos judiciales para agilizar los servicios de justicia. Por lo tanto, este enfoque no solo busca cumplir con las expectativas del proyecto en satisfacer las necesidades en la mejora de la atención al público, sino también fortalecer la capacidad de la institución para alcanzar sus metas estratégicas con incidencia en la atención y trato en el largo plazo.

A partir de las 68 acciones establecidas en el plan de implementación del proyecto, se determinó que, estas generarían 20 resultados o soluciones que contribuirían significativamente a minimizar las brechas identificadas para mejorar la atención institucional.

A continuación, se presentan los resultados estratégicos esperados, los cuales se clasifican en 8 categorías:

1. El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2030 está sujeto a la aprobación de las instancias superiores.

1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

-Implementación oportuna de iniciativas estratégicas que mejoren de manera continua la experiencia de la persona usuaria y eleven los estándares de calidad en la atención y el trato ofrecidos por la institución.

2. CAPACITACIONES

-Personal con las competencias y habilidades para la atención al público.

-Personal que ofrezca un servicio excepcional que satisfaga las necesidades y supere las expectativas de las personas usuarias.

-Gestión de conocimiento que optimice el aprendizaje y el desarrollo continuo del talento humano en la institución.

3. SEGURIDAD

-Generar una primera impresión con la institución que inspire confianza y seguridad, reforzando la percepción de profesionalismo y empatía hacia las personas usuarias.

-Soluciones que proporcionen al personal de seguridad las habilidades y recursos necesarios para responder eficazmente a cualquier situación.

4. COMUNICACIÓN Y CANALES

-Equipos altamente capacitados en el uso de herramientas tecnológicas institucionales para responder de manera eficaz a las solicitudes de las personas usuarias.

-Canales digitales convenientes que permitan a las personas usuarias acceder e interactuar de manera efectiva sin necesidad de visitas presenciales, atendiendo consultas, sugerencias, trámites y recepción de denuncias.

-Acceso eficiente y amigable a los repositorios de información necesarios para la gestión de consultas y trámites judiciales.

-Optimización de las respuestas e información que se brinda a las personas usuarias de manera oportuna y comunicativa frente a los cambios del entorno.

5. PLATAFORMA DE SERVICIOS E INFORMACIÓN

-Mejora en la experiencia de las personas usuarias mediante la integración eficiente de servicios de información y trámites rápidos en las entradas de los principales edificios judiciales, a fin de simplificar y agilizar el acceso a la justicia.

-Acceso oportuno y reducción de barreras de comunicación mediante una plataforma integral que proporciona información y atención de manera presencial, telefónica y electrónica.

-Mejora de la comprensión de los servicios institucionales disponibles mediante información clara y organizada, la cual permite fortalece la relación institucional con las personas usuarias y optimiza el uso estratégico de recursos.

6. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN

-Personal equipado con las herramientas necesarias para ofrecer una atención consistente y de alta calidad a las personas usuarias, incluyendo el desarrollo de habilidades efectivas para gestionar casos hacia las jefaturas, coordinar eficientemente entre diferentes oficinas y manejar de forma adecuada situaciones críticas que puedan surgir.

-Acceso equitativo a la justicia de los ciudadanos(as) en el sistema judicial costarricense, mediante la difusión oportuna de información institucional, uso del lenguaje claro y sencillo, y disponibilidad de apoyos técnicos para personas con discapacidad cuando sean requeridos.

-Cultura de servicio institucional basada en el respeto hacia los derechos y los deberes de las personas usuarias.

-Optimización del servicio institucional mediante la integración estratégica de la eficiencia operativa con las tareas administrativas que respaldan la atención de las personas usuarias.

7. INFRAESTRUCTURA

-Espacios físicos seguros y confortables que promuevan la privacidad y el bienestar de todas las personas usuarias que acuden a la institución de forma presencial.

8. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

-Altos estándares de calidad en la atención al público, impulsado por una cultura de excelencia y mejora continua.

-Transformación de las expectativas de las personas usuarias en conocimiento, retroalimentación y oportunidades de mejora en los servicios institucionales.

VII. SEGUIMIENTO
Y EVALUACIÓN

Cada instancia responsable de la ejecución de metas y acciones delineadas en el plan de implementación del Modelo Integral de Atención debe garantizar su cumplimiento dentro de los plazos establecidos. La ejecución de estas actividades comenzará una vez que el Consejo Superior apruebe la propuesta del nuevo Modelo Integral de Atención al Público, para ello, cada parte involucrada deberá valorar la posibilidad de incluir las metas correspondientes en el Sistema de Formulación y Seguimiento de los Planes Anuales Operativos (PAO), y se vincularán con la meta estratégica correspondiente en el Plan Estratégico (PEI) 2025-2030 por el interés institucional del proyecto.

Para garantizar un progreso efectivo hacia el logro de los objetivos por parte de cada instancia responsable, la Contraloría de Servicios llevará a cabo un seguimiento paralelo de las acciones pendientes. Esto se realizará mediante una matriz de seguimiento que incluirá las siguientes variables: i) Resultado estratégico, ii) Acción, iii) KPI o indicador, iv) Porcentaje de avance general, v) Instancia responsable, vi) Fecha, vii) Porcentaje de avance semestral, viii) Evidencias y ix) Observaciones.

El seguimiento de cada meta se realizará de manera iterativa en periodos semestrales durante todo el plazo que se haya definido para cada producto esperado. La Contraloría de Servicios estará facultada para solicitar información a cada instancia involucrada con el fin de verificar el progreso, realizar sugerencias, recomendaciones y tomar cualquier medida necesaria que procure el cumplimiento eficaz de las metas propuestas en el Modelo Integral de Atención al Público. Esto incluye supervisar las actividades que están asociadas, los avances reportados en las metas y su cumplimiento porcentual, así como cualquier otra información relevante para lograr los objetivos establecidos.

Una vez aprobado el plan de implementación del Modelo de Atención, se llevará a cabo una evaluación preliminar de las diversas áreas que involucran acciones de mejora a cargo de diferentes instancias. Esta evaluación inicial proporcionará un diagnóstico anticipado que será fundamental para valorar el impacto generado al concluir el periodo de ejecución de todas las metas asignadas. Para lograr este propósito, se vinculará este trabajo con el proyecto del Plan Estratégico Institucional de Evaluación de los Servicios, el cual también está bajo la supervisión de la Contraloría de Servicios. Este enfoque integral permitirá comprender el impacto del Modelo Integral de Atención al Público en la satisfacción de las personas usuarias, al igual que su influencia en la calidad del servicio ofrecido.

Para obtener más información sobre el proceso de seguimiento, puede dirigirse al Anexo N°3 de este documento denominado Seguimiento del Plan de Implementación (Modelo de Atención)

DOCUMENTOS ANEXOS

ANEXO NO.1

Plan de Implementación (Modelo de Atención)

ANEXO NO.2

Matriz de Priorización (Modelo de Atención)

ANEXO NO.3

Seguimiento del Plan de Implementación (Modelo de Atención)

Acceda en línea escaneando el código QR o haga clic en el cuadro.

PODER JUDICIAL
República de Costa Rica

Contraloría de Servicios
Poder Judicial