

Guía de coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales para la orientación de personas usuarias



ÍNDICE



03 **Generalidades**

- 03 Justificación
- 04 Objetivos
- 04 Alcance

05 **Metodología**

- 05 Tipo de investigación
- 05 Población y muestra
- 06 Sujetos de estudio
- 07 Fuentes de información
- 08 Instrumento de recolección de información
- 09 Procedimiento y cronograma

10 **Análisis de resultados**

15 **Conclusiones y oportunidades de mejora**

- 15 Conclusiones
- 16 Oportunidades de mejora

17 **Propuesta**

- 17 Objetivo
- 17 Público meta
- 17 Alcance

18 **Guía de coordinación entre oficinas y/o despachos para la orientación de personas usuarias**

29 **Consulta, participación y validación**

30 **Bibliografía consultada**

31 **Apéndices**

- Entrevista semiestructurada

A grayscale photograph showing a person's hand holding a mobile phone over a public service terminal. The terminal has a screen and several buttons. The background is blurred, showing what appears to be a public office or service center.

GENERALIDADES

Justificación

La necesidad de desarrollar una guía de coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales surge debido a la poca estandarización en el procedimiento que las personas servidoras judiciales llevan a cabo para comunicarse, redireccionar a personas usuarias o realizar consultas con otras oficinas o despachos. Esta información se constató mediante la encuesta aplicada en el año 2023 al personal judicial con motivo del desarrollo del Modelo Integral de Atención al Público.

Una de las preguntas que se realizó al personal judicial fue la siguiente: “cuando la persona usuaria debe ser redireccionada a otra instancia judicial, ¿cómo se brinda la orientación?”. En las respuestas obtenidas se encontró que un 61% de las personas servidoras solamente realizan instrucciones verbales, el 18% utiliza un documento de referencia para que fuera entregado a la otra instancia judicial y un 21% indicó otros procedimientos como: llamar a la oficina redireccionada para que tenga conocimiento del caso y la persona usuaria reciba una buena atención, brindar información de la ubicación y contactos de la oficina que requiere, acompañar

personalmente a la persona usuaria a la oficina a la que debe acudir o dirigir a la persona al centro de información más cercano.

La diversidad de respuestas hace notar que no existe un consenso en las acciones que siguen las personas servidoras para coordinar con otras instancias. Además, en el estudio realizado también se aplicaron entrevistas a contralores y contraloras del Poder Judicial para verificar ¿qué situaciones han reportado las personas usuarias mediante las inconformidades por trato inadecuado?, y en tres Circuitos Judiciales mencionaron que una de las situaciones de las que más se aquejan las personas usuarias es la falta de coordinación entre oficinas y despachos, obligando a la persona usuaria a trasladarse de oficina en oficina sin encontrar una respuesta oportuna.

Por consiguiente, la presente guía permitirá estandarizar las acciones que se sugieren al personal judicial para lograr una adecuada coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales y así orientar a las personas usuarias correctamente.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar una guía de coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales para la orientación adecuada de personas usuarias, logrando la eficiencia de los recursos públicos y ofreciendo un servicio de excelencia a las personas usuarias durante el segundo semestre del 2025.

Objetivos específicos

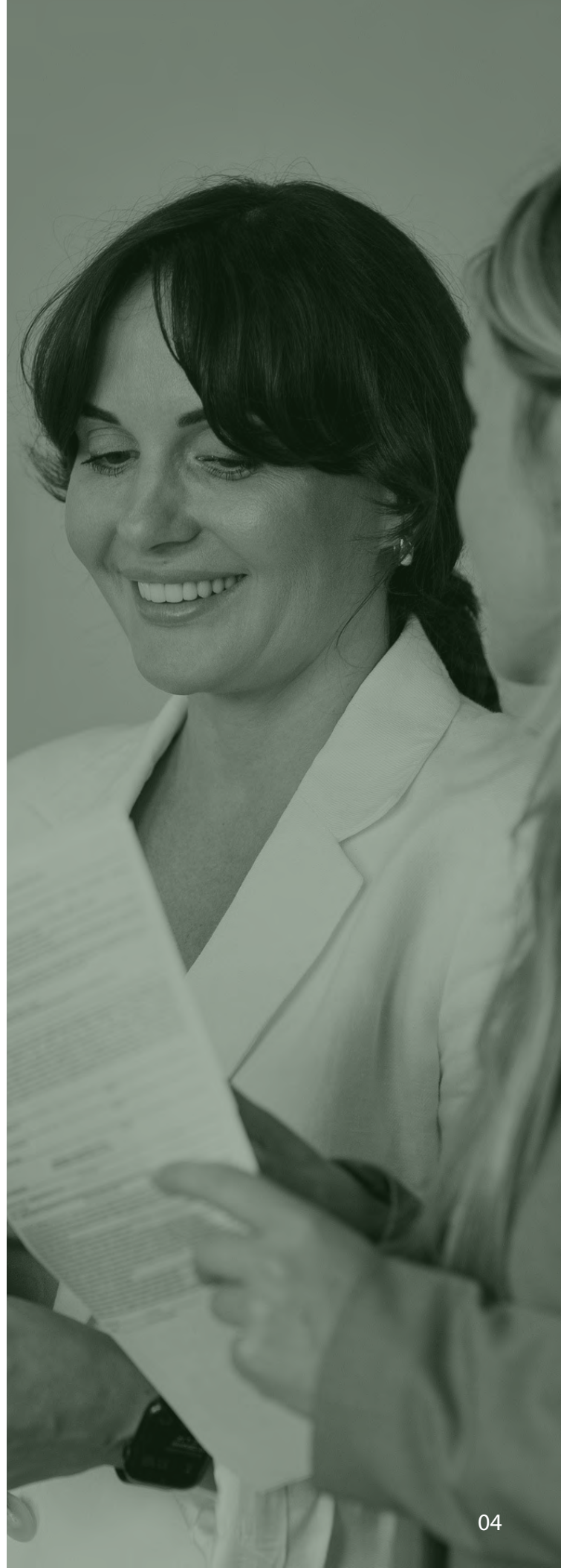
- Definir las acciones que se recomienda que las personas servidoras judiciales lleven a cabo para la coordinación entre oficinas y/o despachos cuando una persona usuaria no sabe a qué oficina o despacho acudir.
- Desarrollar una guía de ejemplos prácticos para que las personas servidoras realicen una adecuada comunicación y coordinación con otras oficinas y/o despachos.

Alcance

Esta investigación busca explorar la coordinación que realizan las oficinas judiciales cuando deben orientar a una persona usuaria a la oficina o despacho que necesita visitar o contactar para que no se desplace en vano a un lugar equivocado. Este es un problema común según lo que mencionan las contraloras y los contralores del Poder Judicial, el cual propicia un aumento en la insatisfacción y la presentación de inconformidades, además, estas situaciones conllevan un desperdicio de tiempo y recursos públicos.

Por lo tanto, este tipo de coordinación es la que se busca estandarizar para ofrecer un servicio eficiente y de excelencia. Asimismo, se debe recalcar que esta investigación no contempla otro tipo de coordinaciones que deben desarrollar las oficinas o despachos según sus funciones. Este tipo de coordinaciones podrán ser abarcadas en investigaciones posteriores.

Es necesario señalar que en el presente documento, la expresión "oficinas judiciales" comprende tanto las oficinas como los despachos judiciales. En consecuencia, toda referencia a oficinas judiciales debe entenderse en este sentido amplio e inclusivo.





METODOLOGÍA

En este apartado se presenta la metodología de investigación propuesta para la elaboración de la guía. Se pretende investigar la forma en la que actualmente se lleva a cabo la coordinación entre oficinas judiciales para orientar a las personas usuarias. La finalidad es determinar el grado de uniformidad en el procedimiento, identificar las mejores prácticas para la generación de la guía y como principales fines, lograr la eficiencia de los recursos públicos y mejorar la satisfacción de las personas usuarias.

Tipo de investigación

- Enfoque: Mixto.
- Tipo: Investigación descriptiva y aplicada.
- Justificación: El enfoque mixto permite comprender la experiencia del personal judicial, procedimientos actuales y dificultades (cualitativo) y cuantificar patrones (cuantitativo). La investigación aplicada permitió diseñar una guía funcional y estandarizada para mejorar la coordinación entre oficinas judiciales en la atención de personas usuarias.

Población y muestra

- Población objetivo: personal judicial con labores de atención a personas usuarias.
- Muestra: muestreo no probabilístico por conveniencia con personas servidoras de los tres ámbitos judiciales. La Tabla 1 presenta las instancias tomadas en cuenta:

Tabla 1. Instancias tomadas en cuenta de cada ámbito judicial

| Ámbito | Instancias |
|-----------------------------|---|
| <i>Administrativo</i> | Administraciones Regionales Oficinas de Comunicaciones y Notificaciones (OCJ) Departamento de Trabajo Social y Psicología |
| <i>Auxiliar de Justicia</i> | Organismo de Investigación Judicial Ministerio Público Defensa Pública |
| <i>Jurisdiccional</i> | Juzgados |

Se seleccionaron estas instancias como muestra debido a que son oficinas o despachos reconocidos por realizar una recurrente labor de atención a las personas usuarias y coordinación con otras instancias. Asimismo, se ha detectado que existe confusión sobre los casos que debe atender una instancia u otra, lo que genera que la persona usuaria deba desplazarse a diferentes oficinas o despachos, generando insatisfacción y presentación de inconformidades.

Sujetos de estudio

Los sujetos de estudio son los puestos específicos que fueron entrevistados dentro de la oficina o despacho judicial. La Tabla 2 define los sujetos de estudio indicando el circuito, la oficina a la cual pertenece y el puesto a entrevistar. Para elegir los circuitos y las oficinas o despachos se utilizó la función de números aleatorios (ALEATORIO.ENTRE) de Excel. Primeramente, se codificaron cada uno de los circuitos judiciales con un número del 1 al 15, y posteriormente, se generaron los números aleatorios en ese rango para cada una de las instancias. Cabe destacar que se consideraron dos oficinas para cada una de las instancias mostradas en la Tabla 1, excepto para los juzgados, donde se tomaron en cuenta 6 (2 juzgados de pensiones alimentarias, 2 juzgados contra la violencia doméstica y 2 juzgados contravencionales).

Los juzgados mencionados fueron seleccionados tomando en cuenta el juicio experto del personal profesional de la Contraloría de Servicios, quienes mencionan que en estos juzgados se da una recurrente confusión por parte de las personas usuarias sobre los casos que debe atender un juzgado u otro, generando traslados innecesarios. Además, se ha identificado que algunos juzgados requieren de la intervención de personas abogadas para realizar trámites, por lo que se necesita la intervención y coordinación también con la Defensa Pública.

Tabla 2. Definición de sujetos de estudio

| Instancia | Circuito | Oficina o despacho | Puesto |
|--|------------------------------------|--|--|
| <i>Administraciones Regionales</i> | Circuito Judicial de Cartago | Administración Regional del Circuito Judicial de Cartago | Auxiliar administrativo(a) o asistente administrativo(a) con labor de atención al público continua de al menos 6 meses. |
| | I Circuito Judicial de San José | Administración Regional del I y III Circuito Judicial de San José | |
| <i>Oficina de Comunicaciones Judiciales (OCJ)</i> | II Circuito Judicial de Alajuela | Oficina de Comunicaciones Judiciales de los Chiles | Asistente administrativo(a) o técnico(a) en comunicaciones judiciales con labor de atención al público continua de al menos 6 meses. |
| | II Circuito Judicial de Guanacaste | Oficina de Comunicaciones Judiciales del II Circuito Judicial Santa Cruz | |
| <i>Departamento de Trabajo Social y Psicología</i> | I Circuito Judicial de Guanacaste | Oficina de Trabajo Social y Psicología del I Circuito Judicial de Guanacaste | Auxiliar administrativa(o), secretaria(o) o auxiliar de servicios generales con labor de atención al público continua de al menos 6 meses. |
| | Circuito Judicial de Puntarenas | Oficina de Trabajo Social y Psicología de Quepos | |
| <i>Organismo de Investigación Judicial</i> | Circuito Judicial de Heredia | Delegación Regional del Circuito Judicial de Heredia - OIJ | Técnico(a) administrativo(a), secretario(a) o auxiliar administrativo(a) con labor de atención al público continua de al menos 6 meses. |
| | II Circuito Judicial de Limón | Delegación Regional del II Circuito Judicial de Limón - OIJ | |

Tabla 2. Definición de sujetos de estudio

| Instancia | Circuito | Oficina o despacho | Puesto |
|---------------------------|-----------------------------------|--|---|
| <i>Ministerio Público</i> | III Circuito Judicial de Alajuela | Fiscalía Adjunta del III Circuito Judicial de Alajuela | Técnico judicial con labor de atención al público continua de al menos 6 meses |
| | Circuito Judicial de Cartago | Fiscalía de Turrialba | |
| <i>Defensa Pública</i> | I Circuito Judicial de Alajuela | Defensa Pública del I Circuito Judicial Alajuela | Secretaria(o), auxiliar de servicios, técnico(a) judicial o auxiliar administrativo(a) con labor de atención al público continua de al menos 6 meses. |
| | I Circuito Judicial de San José | Defensa Pública del I Circuito Judicial de San José - Flagrancia | |
| <i>Juzgados</i> | I Circuito Judicial de Zona Sur | Juzgado de Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de la Zona Sur | Técnico(a) judicial con labor de atención al público continua de al menos 6 meses |
| | I Circuito Judicial de Limón | Juzgado de Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de Limón | |
| | Circuito Judicial de Puntarenas | Juzgado contra la Violencia Doméstica y Protección Cautelar de Puntarenas | |
| | I Circuito Judicial de Guanacaste | Juzg. de Familia y contra la Violencia Doméstica y Protección Cautelar del I Circuito Judicial de Guanacaste | |
| | II Circuito Judicial de Zona Sur | Juzgado Contravencional de Osa | |
| | III Circuito Judicial de San José | Juzgado Contravencional de Santa Ana | |

Fuentes de información

Primarias

- Personas servidoras de los tres ámbitos judiciales que han realizado procedimientos de coordinación entre oficinas judiciales para la orientación de personas usuarias.

Secundarias

- Resultados de la encuesta aplicada en 2023 para el Modelo Integral de Atención al Público.
- Manual de atención interno.
- Protocolos de coordinación externos.
- Normativa interna, buenas prácticas y políticas de coordinación con otras oficinas judiciales.

Instrumento de recolección de información

Entrevista semiestructurada: esta metodología posibilita una comunicación directa con las personas servidoras, permitiendo ahondar con más preguntas y evitando que brinden respuestas ambiguas como sucede en el caso de las preguntas abiertas de las encuestas autodirigidas que se comparten por canales electrónicos. Asimismo, esta metodología elimina algunos sesgos de respuesta que son comunes en las encuestas, como el sesgo de respuesta automática, donde la persona no razona su respuesta, o el sesgo de respuesta aleatoria, donde la persona elige cualquier opción siguiendo patrones o simplemente eligiendo una opción sin leerla.

Por esta razón, una metodología más adecuada es la entrevista semiestructurada que brinda los siguientes beneficios:

- Es aplicada personalmente a personas servidoras judiciales, por lo tanto, permite ampliar las respuestas generando más preguntas, de esta manera es posible conocer el flujo real de acciones llevadas a cabo para coordinar con otras oficinas judiciales, dificultades y soluciones actuales.
- Las preguntas abiertas permiten identificar frases clave, pasos comunes y necesidades de estandarización. Asimismo, las personas servidoras tienen la posibilidad de ofrecer sugerencias u opiniones y en caso de no comprenderlas, la persona entrevistadora puede solicitar que las explique para obtener una adecuada retroalimentación que al final se verá reflejada en la guía.



Procedimiento y cronograma

Del 26 al 29 de agosto del 2025

Revisión documental

- Analizar los protocolos internos y externos, así como la encuesta aplicada en 2023 para el desarrollo del Modelo Integral de Atención al Público.

Del 1 al 5 de setiembre del 2025

Elaboración de metodología

- Diseño de la metodología de investigación.

Del 8 al 12 de setiembre del 2025

Diseño de instrumentos de recolección

- Elaboración de entrevista semiestructurada para personas servidoras judiciales

Análisis documental

- Identificar buenas prácticas que puedan adaptarse al contexto judicial.

Del 16 al 30 de setiembre del 2025

Recolección de información

- Aplicar las entrevistas a las personas servidoras judiciales

Del 1 al 10 de octubre del 2025

Análisis de datos

- Analizar el flujo de acciones llevadas a cabo para coordinar con otras oficinas judiciales, dificultades y soluciones actuales.

Del 11 al 18 de octubre del 2025

Elaboración de la guía

- Diseñar la guía de coordinación basada en hallazgos, elaborando pasos estandarizados y frases modelo.



ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados de las entrevistas semiestructuradas. El uso de categorías preestablecidas permitió la cuantificación de variables, como el tiempo de servicio en el Poder Judicial, la frecuencia con la que las personas servidoras realizan la coordinación con otras oficinas judiciales para orientar a personas usuarias y los medios utilizados para hacerlo. Además, se abordan los datos meramente cualitativos que brindaron las personas entrevistadas, como los pasos que realizan para coordinar con otras oficinas judiciales y las recomendaciones que aportaron para desarrollar la guía.

La Figura 1 muestra la distribución porcentual de las personas entrevistadas según el tiempo de servicio en el Poder Judicial.

La mayoría de las personas entrevistadas tienen más de 10 años de servicio en el Poder Judicial (72,2%), el otro grupo con mayor participación fue el integrado por personas entre 1 y 5 años de servicio (16,7%) y por último las personas entre 6 y 10 años de servicio (11,1%). Cabe destacar que ninguna de las personas entrevistadas tenía menos de un año de servicio. Esto refleja que la información recolectada proviene de personal con conocimiento institucional y experiencia, lo que fortalece la validez de los hallazgos.

La Figura 2 presenta la distribución porcentual de personas servidoras según la frecuencia con la que llevan a cabo la coordinación con otras oficinas judiciales para la orientación de personas usuarias.

Figura 1. Tiempo de servicio en el Poder Judicial

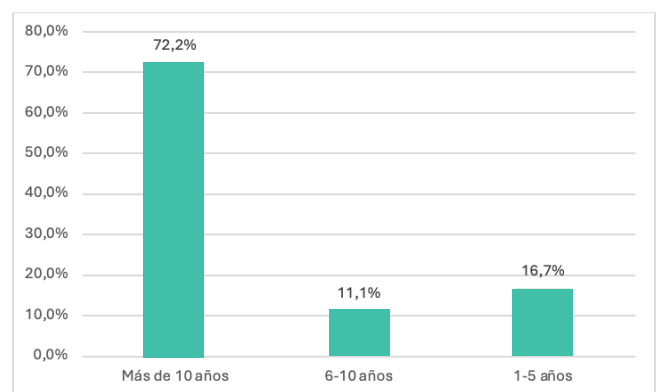
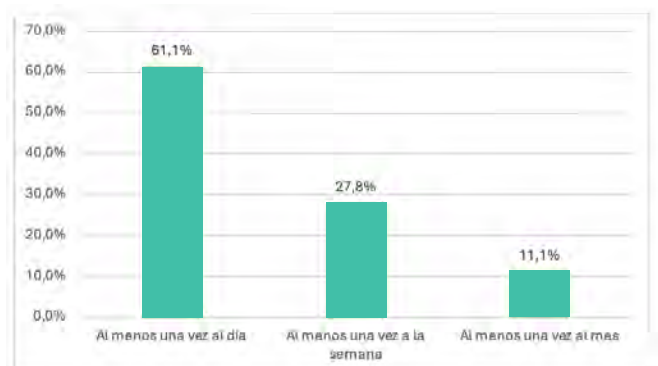


Figura 2. Frecuencia de la tarea de orientar a personas usuarias a otra oficina judicial



Más del 61,1% de las personas entrevistadas indicó que debe realizar la tarea de orientar a personas usuarias hacia otra oficina judicial al menos una vez al día. El 27,8% indicó que este tipo de orientación la debe llevar a cabo al menos una vez a la semana y el 11,1% la realiza al menos una vez al mes. Estos datos hacen notar la importante y recurrente labor que realizan las personas que desempeñan atención al público para orientar a las personas usuarias a las oficinas correctas.

Pasos realizados para la coordinación con otras oficinas judiciales cuando se debe orientar a una persona usuaria

Se identifica que no existe un consenso sobre los pasos que deben realizar las personas servidoras para coordinar con otras oficinas judiciales cuando se requiere orientar a una persona usuaria. Sin embargo, algunos pasos básicos sí son realizados por la mayoría de las personas entrevistadas, por ejemplo:

- Preguntar a la persona ¿en qué puede servirle?
- Tratar de identificar la necesidad que tiene la persona usuaria. En este paso se realizan las preguntas necesarias para entender qué es lo que la persona requiere y cuál oficina o despacho es el que debe visitar.

Además, existen pasos que son desarrollados por solo algunas personas y que se consideran buenas prácticas que podrían ser replicables en las otras oficinas:

- En caso de tener dudas sobre la oficina que debe atender el caso que presenta la persona usuaria, preguntar a la jefatura para validar si es de competencia de la oficina en la que labora o si es necesario remitirse a otra. Este paso es especialmente útil en las instancias en las que las personas usuarias confunden las competencias, como es el caso de Fiscalía y OIJ. Cabe aclarar que, si la persona usuaria solicita que se le tome la denuncia en uno de estos lugares (por insistencia), se le puede tomar, aunque el caso no sea de su competencia, y

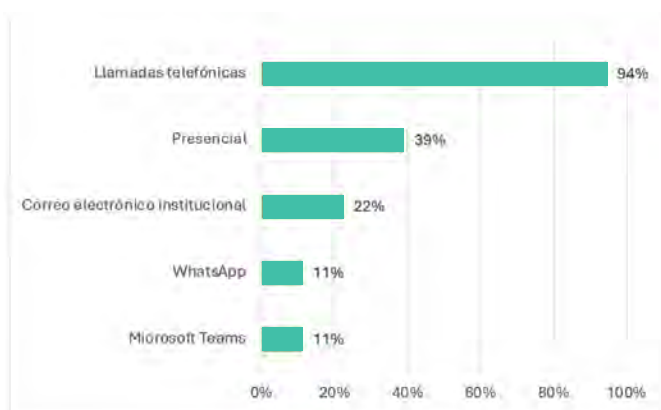
después, se traslada la denuncia a la instancia correspondiente. Sin embargo, en este caso se debe explicar que llevará más tiempo para que la denuncia llegue al despacho que debe tramitarla o resolverla, para que la persona usuaria tome en cuenta que en ese tiempo no se avanzará en el diligenciamiento de la misma.

- Verificar la lista de contactos que la administración regional les entrega donde se encuentran los números de teléfono y extensiones de todas las oficinas del circuito. Esta buena práctica se identificó en el Circuito Judicial de Puntarenas y sirve tanto para agilizar la comunicación interna como para ofrecer el contacto de forma expedita a las personas usuarias.
- Llamar a la instancia que se identificó como responsable del trámite que requiere la persona usuaria para verificar si tienen el expediente o para validar si les corresponde atender el tipo de caso que expone la persona. Este es un paso adecuado para que la persona servidora respalde su proceder y enviar a la persona usuaria a la instancia correcta.
- En los casos que se presenten malentendidos entre instancias. Por ejemplo, cuando se envía a una persona a un despacho y no se les brinda la atención (visible cuando la persona vuelve a presentarse al primer lugar que visitó), llamar a la persona coordinadora del despacho que le negó la atención a la persona usuaria para aclarar el motivo y encontrar una solución de forma colaborativa.
- Acompañar personalmente a la persona usuaria hasta el despacho u oficina correspondiente cuando pertenece a una población vulnerable. Este paso no es replicable para todas las oficinas, ya que depende de muchos factores, como la cantidad de personas que laboran en la oficina (importante porque debe quedar alguien en el puesto de atención mientras se ausenta la persona que realiza el acompañamiento a la persona usuaria), la lejanía entre oficinas y la cantidad de personas usuarias que atiende la oficina.

- En los casos que se pueda acompañar a la persona usuaria hasta la oficina correcta, es una buena práctica explicarle a la persona servidora que se encuentre en el puesto de atención, qué es lo que la persona requiere. Esta se considera una buena práctica porque a algunas personas se les dificulta explicar su requerimiento y si ya se identificó qué es lo que necesita, esto le facilita el trabajo al compañero o compañera.
- Una buena práctica que se identificó que desarrolla el Circuito Judicial de Puntarenas es completar un formulario con los datos de: la oficina o despacho que atiende a la persona en primer lugar, el nombre del servidor o servidora que lo atiende, el nombre de la persona usuaria, lo que requiere y la oficina judicial a la cual se remite la atención.
Este documento sirve como respaldo tanto para la persona usuaria (para que reciba la atención y le crean que ha sido enviada de otra oficina), como para la persona servidora que remite (para que tenga un respaldo de que lo que dice el documento fue lo que le indicó la persona usuaria). Además, le facilita el trabajo al compañero o compañera que debe atender la solicitud, ya que disminuye el tiempo necesario para identificar el requerimiento de la persona usuaria.
- Entregar una nota (tipo "post-it") con el número de expediente (u otro dato que facilite la labor del compañero o compañera de la otra oficina), indicaciones de cómo llegar a la oficina y el respectivo número de teléfono. En caso de que la persona servidora haya establecido contacto con una persona de la otra instancia, se puede anotar el nombre del servidor o servidora para que la persona usuaria se comuniqué con esta al llegar a la oficina.
- Identificar las oficinas con las que más se debe coordinar para orientar a personas usuarias y desarrollar pequeños boletines con la información de contacto (teléfono, correo) y dirección de la oficina. De esta manera se ahorran el tiempo de tener que estar buscando la información en la Guía Integral de Oficinas (GIO) y apuntando los datos a la persona usuaria.

La Figura 3 presenta de forma porcentual los medios utilizados para realizar la coordinación entre oficinas judiciales para la orientación de personas usuarias.

Figura 3. Medios más utilizados para realizar la coordinación



El 94% de las personas entrevistadas utilizan las llamadas telefónicas, lo que indica que este es el medio más utilizado y recurrente. Las personas entrevistadas mencionaron que es muy fácil, rápido y efectivo realizar la coordinación por teléfono. El 39% indicó que en ocasiones realizan la coordinación de forma presencial, acompañando a la persona usuaria hasta la oficina o despacho correspondiente, pero solo en casos especiales, como cuando se trata de personas adultas mayores o que pertenecen a otra población vulnerable.

El 22% utiliza el correo institucional para coordinar, sin embargo, mencionan que esto se da principalmente cuando son comunicaciones que requieren dejar un registro, por lo que comparten la información de la persona usuaria y lo que solicita por medio de un oficio.

Otros medios alternativos son el Microsoft Teams (Teams) y el WhatsApp (ambos utilizados por el 11% de las personas entrevistadas). El Teams lo utilizan cuando no obtienen respuesta por el canal telefónico o para indicarle a la persona servidora en cuestión que se le ha compartido un correo para que revise la bandeja de entrada. Mientras que el WhatsApp lo utilizan para la coordinación

cuando se identifica que son despachos que recurrentemente deben comunicarse, entonces las personas servidoras tienen la práctica de compartirse su número telefónico personal para comunicarse por esta aplicación.

La Figura 4 muestra la distribución porcentual de personas que han enfrentado dificultades para coordinar con otras oficinas judiciales.

Figura 4. Distribución porcentual de personas que han enfrentado dificultades para coordinar con otras oficinas judiciales



El 61% de las personas entrevistadas indicó que ha enfrentado dificultades para coordinar con otras oficinas judiciales, mientras que el 39% no ha tenido problemas. Estos datos indican que los problemas son frecuentes y podrían afectar la calidad del servicio que brinda la institución.

La Figura 5 expone de forma porcentual las dificultades enfrentadas para coordinar con otras oficinas judiciales.

Figura 5. Dificultades enfrentadas para coordinar con otras oficinas judiciales

| | |
|-----|---|
| 50% | Tiempos de respuesta prolongados por parte de otras instancias |
| 33% | Desconocimiento de los procedimientos o competencias de otras instancias |
| 28% | Falta de estandarización de los canales para la comunicación entre instancias |
| 22% | Falta de voluntad o disposición para colaborar entre instancias |
| 17% | Dificultades tecnológicas |
| 17% | Sobrecarga de trabajo que limita el tiempo disponible para coordinar |
| 17% | Rotación frecuente de personal que afecta la continuidad de la coordinación |
| 17% | Ausencia de protocolos claros para coordinar |
| 11% | Lenguaje técnico o institucional poco claro en las comunicaciones |

A continuación, se presenta un análisis de las principales dificultades enfrentadas por las personas entrevistadas al momento de coordinar con otras oficinas judiciales para la orientación de personas usuarias:

- Tiempos de respuesta prolongados por parte de otras instancias: la mayor de las dificultades enfrentadas son los largos tiempos de espera para recibir una respuesta por parte de la otra instancia (mencionada por el 50% de las personas entrevistadas), lo que podría provocar la orientación errónea a la persona usuaria al no poder verificar la información de previo a enviarla a la oficina o despacho.
- Desconocimiento de los procedimientos o competencias de otras instancias: este es el segundo problema con más menciones, abordado por el 33% de las personas. Esta dificultad se presenta por ambas partes, es decir, por un lado, las personas entrevistadas mencionan que a veces no saben cuál juzgado u oficina debe atender la solicitud que hace la persona usuaria. Por otro lado, indican que es frecuente que lleguen personas usuarias enviadas por otras oficinas judiciales que las orientan erróneamente, ya que desconocen que ese tipo de casos no se reciben en la oficina o despacho en el que laboran las personas entrevistadas.
- Falta de estandarización de los canales para la comunicación entre instancias: esta es la tercera dificultad más presentada con un 28% de menciones. Las personas indican que, por medio del correo electrónico, que es el canal oficial, no se obtiene una oportuna respuesta por parte de las personas servidoras y el Microsoft Teams no es utilizado por todas las oficinas, por lo que, aunque es un medio muy útil y eficiente, no está generalizado su uso.
- Falta de voluntad o disposición para colaborar entre instancias: esta dificultad fue mencionada por un 22% de las personas entrevistadas. Algunas personas mencionan que no reciben la atención adecuada cuando intentan coordinar, las personas servidoras de la otra oficina le indican que se encuentran

ocupadas en otras gestiones y no le dan la importancia necesaria a las consultas que se les plantean.

La Figura 6 presenta la distribución porcentual de personas que consideran necesario contar con una guía para la coordinación con otras oficinas judiciales cuando se debe orientar a personas usuarias.

Figura 6. Distribución porcentual de personas que consideran necesario contar con una guía para la coordinación con otras oficinas judiciales



El 83% de las personas indicó que sí considera necesario crear una guía para la coordinación con otras oficinas judiciales, mientras que solo el 17% no lo consideró necesario. Las personas que indicaron que no, mencionaron que es muy sencillo e intuitivo coordinar con otras instancias por lo que no consideran necesaria la guía.

Recomendaciones para el desarrollo de la guía

A continuación, se presentan las recomendaciones que brindaron algunas de las personas entrevistadas para el desarrollo e implementación de la guía en cuestión:

- “Generar pautas sobre cómo actuar ante la presencia de personas usuarias disgustadas”.
 - “Realizar campañas informativas para solicitar que las personas usuarias traigan la información básica para poder realizar la adecuada orientación, por ejemplo, número de expediente, juzgado que atiende el caso y día en que se dieron los hechos”.
 - “Las personas servidoras con cargos de atención al público deben estar informadas sobre los procedimientos y competencias de las oficinas judiciales para poder generar una eficiente comunicación y coordinación entre oficinas y despachos”.
 - “Estandarizar los criterios de los casos que debe atender OIJ y Fiscalía, porque
- actualmente varía mucho el criterio de las personas”.
 - “Solicitar que los despachos tengan la disposición de colaborar con las personas usuarias y con los otros despachos”.
 - “Si no se sabe qué competencias tiene el despacho al que se enviará a la persona, primero llamar a preguntar si ven un tipo de caso o si tienen la competencia territorial para atenderlo”.
 - “No brindar información en detalle cuando se solicita por teléfono, porque se puede dar el caso de que sea otra persona (servidora o no), que esté averiguando información que no le compete. En estos casos se le pide a la persona que solicite la información por correo electrónico para que quede un respaldo de que es la persona que dice ser”.
 - “Contar con un puesto de información ha ayudado mucho para orientar adecuadamente a las personas usuarias”.
 - “Aparte de la guía, dar capacitación a las personas servidoras en materia de coordinación entre oficinas”.
 - “Generar una jerarquía de medios de comunicación utilizados para realizar las coordinaciones. Ejemplo, primero intente comunicarse por llamada telefónica, si no contesta intente comunicarse por Microsoft Teams, si no se conecta a la aplicación enviar un correo electrónico”.



CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En este apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones generadas a raíz de los hallazgos de la investigación. Algunas de las recomendaciones que brindaron las personas usuarias se incluyen en este apartado, otras serán implementadas directamente en la guía.

Conclusiones

- **Alta frecuencia de coordinación:** el 61% de las personas entrevistadas indicó que realiza la tarea de orientar a personas usuarias, que no saben a qué oficina judicial dirigirse, al menos una vez al día. Esto evidencia que es una práctica constante y fundamental y hace notar la importante labor de las personas servidoras con puestos de atención como facilitadoras de información y guías para con las personas usuarias.
- **Ausencia de procedimientos estandarizados:** aunque existen pasos comunes cuando se debe coordinar para orientar a las personas usuarias a la oficina correcta, no hay consenso institucional sobre la forma adecuada para llevar a cabo dicha coordinación. Se identificaron diversas buenas prácticas que podrían ser sistematizadas y replicadas a las otras instancias, circuitos o administraciones, por ejemplo:
 - Brindar a las personas que ocupan puestos de atención la lista de contactos de las oficinas o despachos del circuito o administración a la cual pertenecen.
 - Entregar los datos de contacto de la oficina a la cual debe dirigirse la persona usuaria.
 - Documentar la información proporcionada por la persona usuaria, la atención que se le brinda y la oficina o despacho al cual se refiere.
- **Medios de coordinación predominantes:** el teléfono es el principal canal utilizado para coordinar entre instancias, considerado ágil y efectivo. No obstante, otros medios como Microsoft Teams, WhatsApp y correo institucional se emplean sin un criterio uniforme, lo que genera desigualdad y barreras de comunicación.
- **Dificultades recurrentes:** los principales problemas de coordinación entre instancias al momento de orientar a personas usuarias son:
 - Tiempos de respuesta prolongados: las personas comentaron que se requiere una comunicación inmediata entre instancias para poder orientar a las personas usuarias al lugar correcto, sin embargo, sucede que no atienden el teléfono y tardan en contestar el canal oficial (correo institucional).
 - Desconocimiento de competencias entre

instancias: algunas personas servidoras con labores de atención al público desconocen las competencias de las otras instancias, por lo que, dirigen a las personas usuarias a las oficinas o despachos incorrectos.

- Falta de estandarización en los canales de comunicación: las personas entrevistadas mencionan que, aunque la mayoría utiliza la llamada telefónica, no hay un lineamiento sobre los medios alternativos por los cuales se puede llevar a cabo la coordinación.
- **Necesidad de una guía:** la mayoría (83%) de las personas entrevistadas considera necesario implementar una guía de coordinación, lo que confirma la pertinencia de esta investigación y su objetivo de fortalecer la eficiencia institucional y la satisfacción de las personas usuarias.

Oportunidades de mejora

- Diseñar e implementar una guía estandarizada que establezca de manera clara los pasos a seguir para orientar a las personas usuarias y las buenas prácticas identificadas, por ejemplo:
 - Confirmar con la instancia competente antes de remitir a la persona usuaria.
 - Documentar la orientación brindada mediante documentos o formularios.
 - Facilitar datos de contacto de la oficina de destino.
 - Acompañar a las personas usuarias en condición de vulnerabilidad cuando sea posible.
- Definir una jerarquía de medios de comunicación para la coordinación, garantizando uniformidad en todas las oficinas y despachos. Se recomienda utilizar el teléfono como primera opción, ya que según las personas entrevistadas por este medio es más fácil y eficiente obtener información. Seguimiento de Microsoft Teams como canal alternativo y, finalmente, el correo electrónico, ya que las personas entrevistadas indican que por este medio se tarda mucho en obtener respuesta.
- Capacitar al personal de atención al público

sobre las competencias de cada oficina judicial. Se recomienda que el personal de atención al público tenga al menos un conocimiento básico de las competencias de las oficinas judiciales con las que recurrentemente debe coordinar para orientar a personas usuarias.

- Impulsar campañas informativas dirigidas a las personas usuarias para que presenten la información básica requerida (número de expediente, despacho que atiende el caso, fecha de los hechos), reduciendo así los tiempos de orientación y la posibilidad de errores.
- Promover la colaboración entre despachos mediante lineamientos institucionales que refuercen la importancia de atender a las personas usuarias de forma coordinada, eficiente y empática.
- Aprovechar las experiencias exitosas identificadas en algunos circuitos, replicando prácticas como:
 - Uso de listas de contacto en físico y digitales actualizadas: el uso de listas en físico reduce el tiempo de búsqueda y permite la continuidad del servicio en caso de fallas en los sistemas o cortes de energía eléctrica. Esta lista también puede mantenerse en un repositorio electrónico para actualizarla periódicamente y que las oficinas puedan descargarla, imprimirla o consultarla de manera digital.
 - Formularios de referencia entre instancias: estos formularios sirven como constancia de que se brindó una atención a la persona usuaria y se refirió a otra oficina o despacho. Asimismo, establece los motivos por los cuales se decide redirigir a la persona usuaria, facilitando el trabajo a la persona servidora que brinda la atención en la otra instancia.
 - Monitorear periódicamente la aplicación de la guía una vez implementada, a fin de identificar oportunidades de mejora, actualizar procedimientos y fortalecer la confianza institucional en la guía de coordinación.

Propuesta

En este apartado se presenta la guía propuesta para la coordinación entre oficinas judiciales cuando se debe orientar a personas usuarias. Esta propuesta busca fomentar la eficiencia, efectividad, continuidad y excelencia en el servicio que las distintas oficinas del Poder Judicial brindan a la ciudadanía.

Objetivo

Establecer un procedimiento general, uniforme y replicable que permita orientar adecuadamente a las personas usuarias hacia la oficina o despacho que le corresponde atender su gestión o trámite, garantizando eficiencia en el uso de recursos públicos, reduciendo desplazamientos innecesarios y brindando un servicio de excelencia.

Público meta

El público meta son las personas servidoras judiciales que poseen puestos de atención al público de forma presencial en cualquiera de los tres ámbitos (Administrativo, Jurisdiccional o Auxiliar de Justicia).

Alcance

La presente guía es aplicable únicamente para la coordinación entre oficinas judiciales cuando se debe orientar a las personas usuarias a la oficina que requieren visitar o contactar. Por lo tanto, este es un documento de apoyo creado en el marco del Modelo Integral de Atención al Público y no es aplicable para otro tipo de coordinaciones que desarrollen las oficinas y despachos en el desempeño interno de sus funciones.

Esta guía es sugerida para todo el personal del Poder Judicial con funciones de atención directa al público.

Herramientas de apoyo

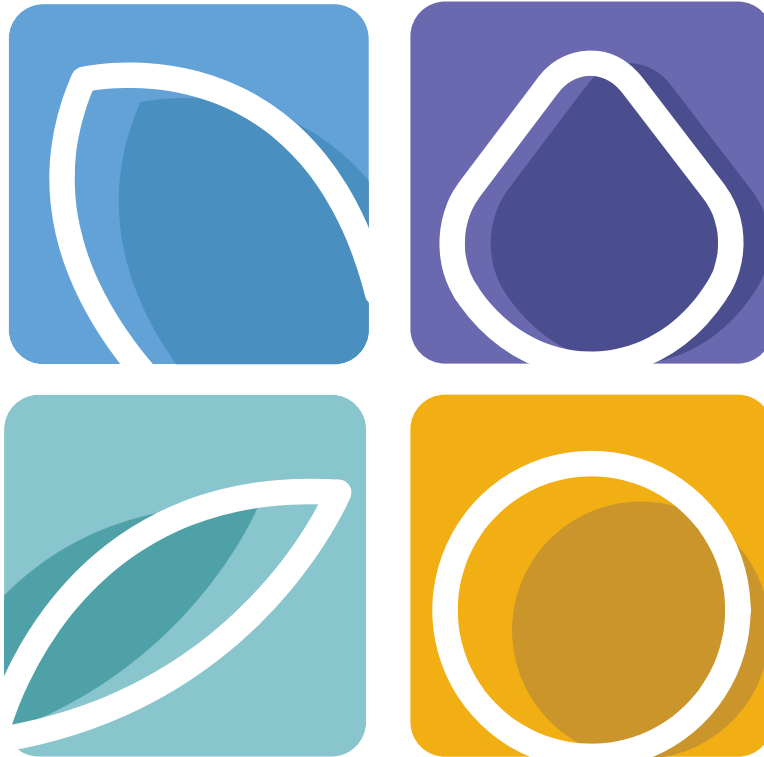
- Formulario de referencia entre oficinas y/o despachos.
- Bitácora o sistema de registro de atención.

Resultados esperados

- Mejora en la atención y orientación al público.
- Reducción de traslados innecesarios.
- Mayor coordinación entre oficinas.
- Mayor confianza de las personas usuarias.

Evaluación de resultados

La medición de resultados se realizará según lo establecido en el Manual de Atención, sección llamada "Medición y Seguimiento del Proceso de Atención al Público".



Guía de coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales para la orientación de personas usuarias

Edición 01-2025

01.

Antes de leer la presente guía, se recomienda a las personas servidoras revisar el Manual de Atención, debido a que el procedimiento aquí contenido es un complemento para ese manual. Con esto aclarado, a continuación, se presenta el procedimiento sugerido para coordinar con otras oficinas judiciales para la orientación de personas usuarias:

Saludo y verificación inicial de la consulta

- Saludar cordialmente y preguntar en qué puede servirle.
- Escuchar con atención la solicitud o necesidad planteada por la persona usuaria.
- Confirmar los datos básicos del caso (tipo de trámite, nombre de la persona y número de expediente si lo tiene). Este paso permite verificar si el caso corresponde a la oficina en la que se labora, si no, entonces se debe continuar con el paso siguiente.

Frases sugeridas

“Buenos días/tardes, ¿en qué puedo servirle?, si gusta puede tomar asiento”.

Preguntas de datos básicos

- “¿Cuál es el trámite por el que nos visita?”
- “Disculpe señor(a), ¿cuál es su nombre?”
- “¿Podría decirme cuál es el número de gestión/expediente?”



02.

Identificación de la oficina o despacho correspondiente

- Se sugiere valorar la pertinencia de revisar en los sistemas institucionales o bases de datos internas (si se tienen a disposición), a qué oficina o despacho corresponde la gestión.
- En el caso de que sea la primera atención que se le brinda a la persona sobre la diligencia que comenta, tratar de identificar por medio de más preguntas qué trámite es el que busca gestionar y cuál es la oficina competente para realizar la atención.
- Confirmar si corresponde a esa oficina o a otra dependencia del Poder Judicial. Si no se cuenta con certeza sobre cuál es la oficina o despacho que debe brindar la atención a la persona usuaria, consultarlo con compañeros, compañeras o con la jefatura de la oficina. Es importante recordar que las personas usuarias normalmente confunden las competencias de algunas instancias (por ejemplo, Ministerio Público y OIJ), por lo que se debe explicar la diferencia entre estas instancias y orientar adecuadamente a las personas según la gestión que necesiten realizar.

Frases sugeridas

“Permítame un momento, voy a consultar con la jefatura para validar a qué instancia le corresponde atender el caso que presenta”.

- Si la duda persiste, buscar el contacto de la oficina o despacho al que se cree que corresponde la gestión antes de redirigir a la persona usuaria. Recuerde que el tiempo de las personas es valioso, por lo que asegúrese de contar con la información correcta y en ningún caso remita a la persona usuaria sin tener certeza de que se enviará a la instancia correcta.

Los números telefónicos de todas las oficinas judiciales del país pueden ser consultados en la Guía Integral de Oficinas (GIO), sin embargo, se recomienda contar con una lista de las oficinas del circuito, para encontrar el contacto más rápidamente.

- Si no tiene seguridad de cuál es la instancia competente y no obtiene respuesta por parte de la oficina o despacho que se piensa, no envíe a la persona, mejor rediríjala al puesto de información o a la Contraloría de Servicios (en caso de que haya una oficina cercana), para que le brinden la información correcta.





Frases sugeridas

- “Permítame verificar en qué despacho se encuentra su trámite para darle la orientación correcta.”
- “Voy a verificar con la oficina para asegurarme de que sea la correcta.”
- “No tenemos seguridad sobre cuál es la instancia que debe atender su caso, para evitar darle una información incorrecta, le recomendamos dirigirse a la Contraloría de Servicios/al puesto de información para que le brinden la orientación adecuada.”

03.

Coordinación con la otra oficina o despacho judicial

- Contactar a la oficina para verificar que sea la instancia competente para brindar la atención. Se sugiere que el contacto se realice por los siguientes medios tomando en cuenta este orden de prioridad:
 - **Vía telefónica:** es un medio por el que se puede obtener respuesta de forma casi inmediata. Llamar a las personas de atención al público de la oficina o despacho, con puestos de secretaría, auxiliar, asistente, técnico o técnica.
 - **Microsoft Teams:** si no contestan el teléfono, tratar de contactar a una de las personas de la instancia por Teams. Esta herramienta tiene la función de mostrar en pantalla las notificaciones, por lo que es más probable que visualicen el mensaje y se obtenga una oportuna respuesta.
 - **Correo institucional:** si no se obtiene respuesta por ninguno de los dos medios anteriores, enviar un correo electrónico.



- Preguntar quién es la persona servidora que atiende si no se ha identificado al contestar. Esto es importante ya que es un dato que servirá de respaldo en caso que se presenten malentendidos y, además, será incluido en el documento que se le entrega a la persona usuaria como referencia para que sea atendida en la otra oficina o despacho.
- Brindar los datos que permitan identificar el caso o la información que consulta la persona usuaria para validar si es la instancia competente que debe visitar.
- Informar los demás detalles del caso que la persona servidora de la otra instancia consulte para determinar la competencia. No obstante, no se debe compartir información que la persona usuaria no autorice, así como tampoco datos sensibles por ejemplo, identidad de género, orientación sexual o condiciones de salud.
- Solicitar los medios de contacto de la oficina o despacho a los que se puede comunicar la persona usuaria y la ubicación específica.

Frases

sugeridas

para la coordinación con la oficina de destino

- “Buenos días, le contacto desde [nombre de oficina]. ¿Con quién tengo el gusto?”
- “Tenemos una persona usuaria que presenta la siguiente consulta/situación [explicar el tema específico]. ¿Usted me podría confirmar si corresponde a su despacho?”
- “Según lo conversado, les remitiré a la persona usuaria para que ustedes le brinden la atención adecuada, la persona portará el formulario de referencia”.

04.

Orientación

a la persona usuaria

- Explicar de manera clara a la persona usuaria a qué oficina debe acudir y cuál es la razón del traslado.
- Se sugiere entregar a la persona un documento de referencia como el siguiente:

Formulario de referencia entre oficinas y/o despachos

Registro de la atención brindada en la oficina o despacho de origen

Fecha:

día / mes / año

Hora:

Formato 24 horas

Usuario (a):

Nombre de la persona usuaria

Identificación de la persona usuaria:

Requerimiento de la persona usuaria:

Nombre de la persona que brindó la atención:

Oficina o despacho de origen:

Contacto:

Referencia para la oficina o despacho de destino

Oficina o despacho al cual refiere a la persona usuaria:

Nombre de la persona servidora con la que se coordinó:

Campo no obligatorio

Motivo por el cual se decide referir a la persona usuaria:

Firma de quien refiere

Firma de quien recibe la referencia

Nota: la firma de la persona que recibe la referencia constituye únicamente la constancia de haber recibido el documento, sin que ello implique necesariamente conformidad o aceptación respecto de su contenido.

Este formulario servirá como constancia de que se brindó una atención a la persona usuaria y se refirió a otra oficina o despacho y facilitará el trabajo de la persona que brinde la atención en la otra instancia.

Asimismo, se sugiere advertir a la persona usuaria que guarde bien este documento para que lo presente en la otra oficina o despacho. Además, indicarle que al salir lo solicite nuevamente, ya que podrá ser presentado a la Contraloría de Servicios como prueba en caso de que se le niegue la atención o se le brinde una información incorrecta.

- Brindar información precisa de ubicación física (edificio, piso, ventanilla, número de oficina, etc.) y medios de contacto (teléfono, correo y horario de atención) de la oficina o despacho a la que debe dirigirse la persona usuaria.

Si la persona cuenta con teléfono móvil o un material físico donde pueda escribir, entonces se puede brindar la información de forma oral. Considere hablar pausadamente y conceda el tiempo que requiera la persona usuaria para que pueda anotar correctamente todos los datos.

Sin embargo, se debe destacar la importancia de tomar en cuenta las particularidades de las personas usuarias y brindar soluciones en físico (notas escritas) a la población en desventaja por la brecha tecnológica. Respecto a las notas escritas, trate de utilizar hojas de reciclaje para evitar el desperdicio de papel y apoyar el Programa de Cero Papel del Poder Judicial.





Frases sugeridas

- “Ya confirmé que el trámite corresponde a [nombre de la oficina o despacho].”
- “Debe dirigirse a [nombre de la instancia] que se encuentra en [ubicación exacta]. Ahí le van a atender con esta información (se le entrega el documento de referencia). Por favor, guarde y presente este documento en la otra oficina y solicítelo al salir. Este es un documento de respaldo y podrá ser presentado a la Contraloría de Servicios como prueba en caso de que se le niegue la atención o se le brinde una información incorrecta”.
- “En esta nota tiene el contacto y la dirección exacta, así podrá llegar a la oficina/despacho que le brindará la atención”.

05.

Acompañamiento (en casos especiales)

- De ser posible, cuando se trate de población en condición vulnerable, considerar acompañar personalmente a la persona usuaria hasta la oficina correspondiente o coordinar para que otra persona de la oficina lo haga. Además, en estos casos es una buena práctica explicarle personalmente a la persona servidora que atiende en la otra instancia, qué es lo que necesita la persona usuaria y entregar personalmente el documento de referencia.

Esto se puede realizar en los casos en que la instancia correcta se encuentre dentro del mismo edificio o en un lugar cercano. Sin embargo, en estos casos debe existir previa aprobación de la jefatura y de ser necesario, coordinar con una persona que cubra el puesto mientras se ausente la persona que da el acompañamiento a la persona usuaria.

Frase sugerida

“Para asegurarnos que reciba la atención adecuada, le acompañaré a la oficina correspondiente”.

06.

Registro de la atención

- Se recomienda dejar constancia de la atención en una bitácora o sistema interno y a qué oficina fue remitida la persona usuaria.
- Anotar si hubo dificultades en la coordinación con la otra instancia (ejemplo: falta de respuesta de la oficina de destino o dificultades tecnológicas) y la solución que se implementó.

Nota sugerida para el sistema de registro

“La persona usuaria [nombre de la persona usuaria] se presentó el día [día, mes y año] a las [hora específica] horas requiriendo [descripción de la atención requerida]. Por lo que, se remite a la persona a [nombre de la oficina o despacho], instancia competente para brindar la respectiva atención”.

“Al no tener seguridad sobre cuál es la instancia competente de brindar la atención y agotar las formas disponibles para averiguarlo, se redirigió a la persona usuaria a la Contraloría de Servicios para que le brinden la información correcta”.



RESPONSABILIDADES DE LA JEFATURA

La guía de coordinación requiere que las jefaturas desarrollen algunas acciones para que sea funcional y eficiente. Por esta razón, se presenta una lista de acciones que se sugiere a la jefatura o persona coordinadora de la oficina de previo o durante la implementación de la guía:

- Velar por que el personal a cargo que realiza labores de atención al público se encuentre capacitado sobre las competencias de cada oficina judicial. Se sugiere que estas personas tengan al menos un conocimiento básico de las instancias con las que frecuentemente deben coordinar para orientar a las personas usuarias.
 - Poner a disposición de las personas servidoras en los puestos de atención al público la lista de contactos en físico y digital de las oficinas del circuito. Aunque la creación de la lista sería responsabilidad de la administración regional, se recomienda que la jefatura verifique que esté a disposición de la oficina.
 - Facilitar el formulario utilizado como referencia entre oficinas y/o despachos (si se acordó la implementación de este en la oficina o despacho a cargo), el cual sirve como constancia de que se brindó una atención a la persona usuaria y se refirió a otra oficina o despacho. Asimismo, este documento establece los detalles del caso y los motivos por los cuales se decide redirigir a la persona usuaria, facilitando el trabajo a la persona servidora que brinda la atención en la otra instancia.
 - Indicar a las personas servidoras a su cargo, cuál es el sistema o dónde se encuentra la bitácora que se utilizará para registrar la atención que se brinda a las personas usuarias que requieren ser orientadas hacia otra oficina judicial. Estos espacios permiten registrar y respaldar el accionar de la oficina en caso de que se presenten malentendidos. A este sistema o bitácora se puede adjuntar como evidencia el formulario de referencia (escaneado) que se entrega a la persona usuaria.
- Por un lado, el uso de listas en físico reduce el tiempo de búsqueda y permite la continuidad del servicio en caso de fallas en los sistemas o cortes de energía eléctrica. Por otro lado, la lista digital puede mantenerse en un repositorio electrónico para actualizarla periódicamente y las personas servidoras puedan descargarla e imprimirla o consultarla de manera digital.

- Autorizar al personal de atención al público para que acompañe a las personas usuarias con alguna condición de vulnerabilidad hasta las oficinas o despachos que necesiten visitar. Además, de ser necesario, debe asignar a una persona para que cubra el puesto de atención de quien se ausenta para realizar el acompañamiento con la persona usuaria o asignar a otra persona para que realice el acompañamiento.
- Mantenerse anuente a contestar consultas que realicen las personas servidoras (tanto de la instancia en la que labora, como de otras instancias), sobre la competencia de la oficina o despacho a cargo en referencia a un determinado caso.
- Realizar reuniones presenciales o virtuales con el equipo de trabajo para determinar cómo funciona la guía y recibir retroalimentación constante con el equipo. Se recomienda realizar las reuniones mensualmente por los primeros 6 meses.

Después de este plazo, si se tienen sugerencias, las personas servidoras pueden comunicarlas directamente a la jefatura y si se realizan cambios en las directrices de la oficina, la jefatura lo informará oportunamente al resto del equipo.

- Aunado a lo mencionado en el anterior punto, se sugiere que la jefatura realice y apruebe las modificaciones correspondientes a las directrices de la oficina sobre la guía cuando así se requieran y comunicarlas al equipo por correo electrónico y por los canales internos de comunicación.





CONSULTA, PARTICIPACIÓN Y VALIDACIÓN

Para garantizar la pertinencia técnica, la aplicabilidad práctica y la alineación con los distintos ámbitos judiciales, la versión previa de la “Guía de Coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales para la orientación de personas usuarias” fue remitido para análisis, observaciones y validación a las siguientes instancias:

- **Organismo de Investigación Judicial (OIJ)**
Oficio N°CSJ-P02-076-2025
- **Ministerio Público**
Oficio N°CSJ-P02-075-2025
- **Defensa Pública**
Oficio N°CSJ-P02-077-2025
- **Dirección de Gestión Humana**
Oficio N°CSJ-P02-079-2025
- **Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional Oficio**
N°CSJ-P02-078-2025

Además, se consultó a todas las Contralorías de Servicios Regionales, en su calidad de instancias clave en la gestión directa de la atención a las personas usuarias y en la identificación de necesidades reales en los diferentes circuitos judiciales del país.

El documento también fue remitido a todas las Comisiones de Personas Usuarias del país mediante

Oficio CSJ-P02-074-2025, incluyendo las siguientes:

- Comisión de Personas Usuarias de San José
- Comisión de Personas Usuarias de Alajuela
- Comisión de Personas Usuarias de Heredia
- Comisión de Personas Usuarias de Cartago
- Comisión de Personas Usuarias de Puntarenas
- Comisión de Personas Usuarias de San Carlos
- Comisión de Personas Usuarias de Guanacaste
- Comisión de Personas Usuarias de Pérez Zeledón
- Comisión de Personas Usuarias de Corredores
- Comisión de Personas Usuarias de Limón
- Comisión de Personas Usuarias de Pococí

De esta manera, estas comisiones constituyen un mecanismo de participación ciudadana que representan la voz, expectativas y experiencias de quienes utilizan los servicios judiciales. Sus aportes fueron fundamentales para fortalecer la perspectiva de la persona usuaria, garantizar un enfoque centrado en sus necesidades y asegurar que la “Guía de coordinación” responda a los estándares de trato digno, accesibilidad y comunicación clara que la ciudadanía demanda.

Las observaciones fueron recibidas, analizadas e incorporadas en su mayoría para fortalecer la coherencia operativa, la claridad de los procedimientos y la integralidad del Modelo de Atención.

Bibliografía consultada

Alfaro, E., Chavarría, E., Chang, C., Solano, G., Benavides, F., Chinchilla, G., Castro, D. y Torres, J. (2024). **Modelo Integral de Atención al Público**. <https://contraloria.poder-judicial.go.cr/index.php/documentos/proyectos-estrategicos/item/15-modelo-integral-de-atencion-al-publico>

Circular N° 36-CDTI-2020 de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones: Microsoft Teams es la herramienta oficial autorizada para realizar reuniones o conferencias virtuales. <https://dtic.poder-judicial.go.cr/index.php/pdcirculares/category/309-circulares-2020?download=1975:36-cdti-2020-microsoft-teams-es-la-herramienta-oficial-autorizada-para-realizar-reuniones-o-conferencias-virtuales&start=20>

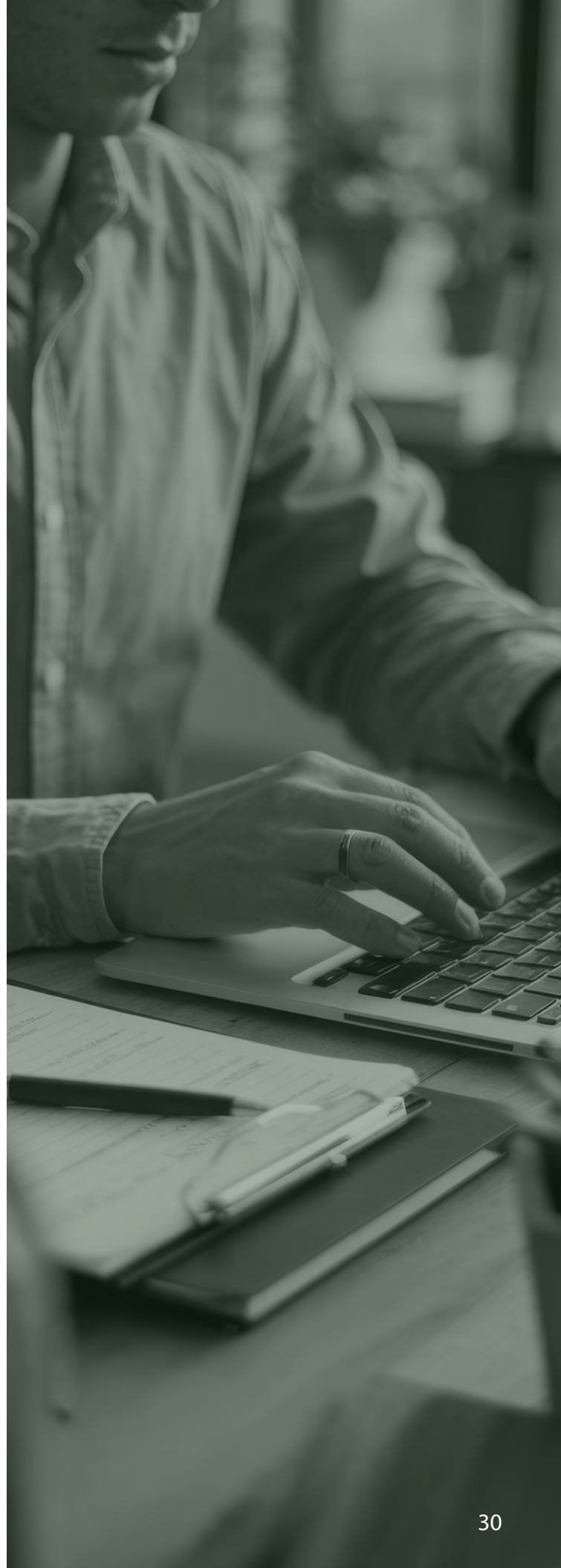
Circular N°. 107-2025. Guía Básica para Titulares Subordinados del Poder Judicial conforme la Ley General de Control Interno y disposiciones internas. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-13927>

Escudero, L., Vergara, A., Benavides, F., Soto, T.; Solís, V. y Ulloa, A. (2022). **Manual de Lenguaje Claro**. <https://cij.poder-judicial.go.cr/index.php/documentos-de-lenguaje-claro>

Guía para la Comunicación Institucional en el Poder Judicial. (2025). <https://planificacion.poder-judicial.go.cr/index.php/component/phocadownload/category/328-politica-integral-de-comunicacion-del-poder-judicial?download=3763:18-6-25-gui-a-para-la-comunicacion-institucional-pj>

Manual de atención de personas. Una guía para conectar con las personas. Enlace aún no disponible.

Política Integral de Comunicación del Poder Judicial. (2 0 2 5) . <https://planificacion.poder-judicial.go.cr/index.php/component/phocadownload/category/328-politica-integral-de-comunicacion-del-poder-judicial?download=3762:18-6-25-politica-integral-de-comunicacion-del-poder-judicial>

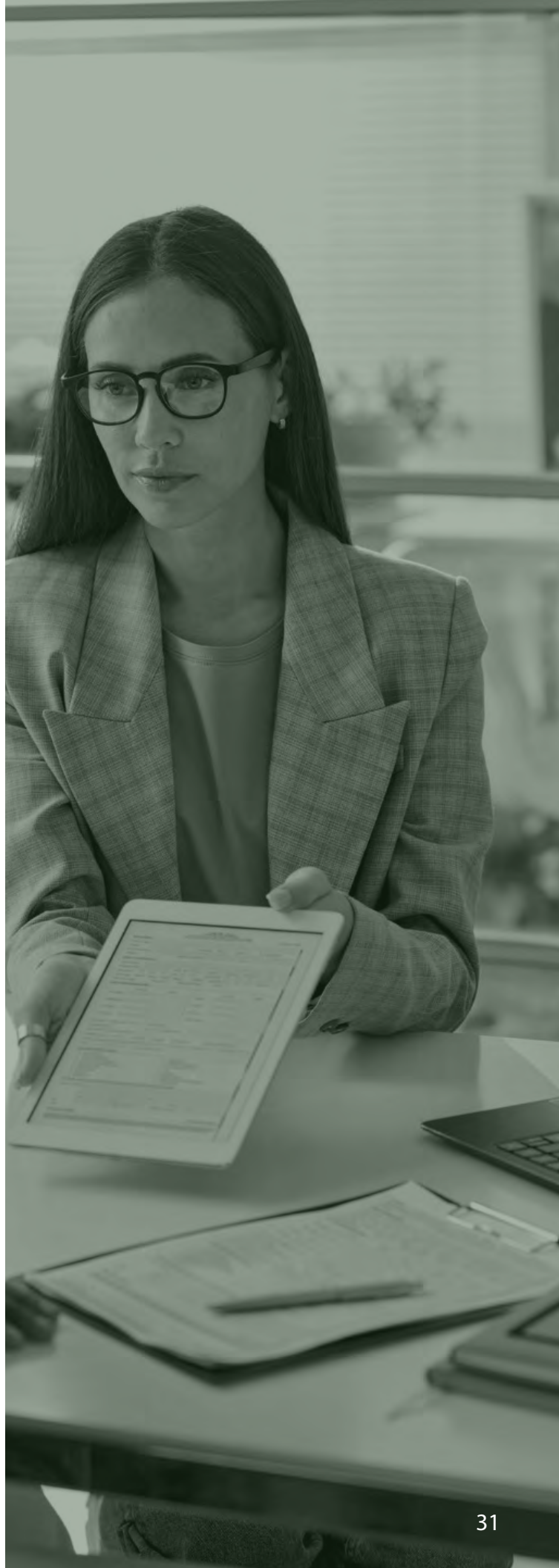


Apéndices

Entrevista semiestructurada

Esta entrevista es aplicada a personas servidoras que realizan atención a personas usuarias. Se encuentra dividida en tres partes, la primera es de información general, la segunda se enfoca en la coordinación entre oficinas para la orientación de personas usuarias y la tercera aborda el escalamiento de casos a jefaturas, por lo tanto, se buscan los siguientes objetivos:

- Recopilar información sobre prácticas actuales de coordinación, dificultades enfrentadas, soluciones y propuestas para elaborar una guía eficiente y estandarizada de coordinación entre oficinas y/o despachos para la orientación de personas usuarias.
- Recoger insumos clave para el desarrollo de una guía de escalamiento de casos a jefaturas, incluyendo criterios, acciones, dificultades y buenas prácticas.



Duración estimada: 10-15 minutos

Modalidad: Presencial, virtual o por llamada telefónica

Sección I. Perfil básico

1. Circuito judicial en el que labora:

- I Circuito Judicial de San José
- II Circuito Judicial de San José
- III Circuito Judicial de San José
- I Circuito Judicial de Alajuela
- II Circuito Judicial de Alajuela
- III Circuito Judicial de Alajuela
- I Circuito Judicial de Guanacaste
- II Circuito Judicial de Guanacaste
- I Circuito Judicial de Limón
- II Circuito Judicial de Limón
- I Circuito Judicial de Zona Sur
- II Circuito Judicial de Zona Sur
- Circuito Judicial de Heredia
- Circuito Judicial de Cartago
- Circuito Judicial de Puntarenas

2. Instancia judicial para la cual labora:

- Administraciones Regionales
- Oficina de Comunicaciones y Notificaciones
- Departamento de Trabajo Social y Psicología
- Organismo de Investigación Judicial
- Ministerio Público
- Defensa Pública
- Juzgado de Pensiones
- Juzgado de Violencia Doméstica
- Juzgado Contravencional

3. Tiempo de servicio en el Poder Judicial:

- Menos de 1 año
- 1–5 años
- 6–10 años
- Más de 10 años

Sección II. Coordinación con otras oficinas o despachos

El propósito de esta sección es recopilar información sobre la coordinación que realizan las distintas oficinas y despachos al orientar a las personas usuarias hacia la oficina o despacho

correcto según el trámite que requieren. La información será utilizada únicamente con fines de investigación institucional y se mantendrá confidencial.

4. **¿Con qué frecuencia coordina con otras oficinas o despachos judiciales para la orientación de personas usuarias?**

- Al menos una vez al día
- Al menos una vez a la semana
- Al menos una vez al mes
- Ocasionalmente (casi nunca)
- Nunca (pase a la pregunta 11)

5. **Describa brevemente los pasos que realiza para la coordinación con otras oficinas o despachos judiciales cuando debe reorientar a una persona usuaria.**
(Respuesta abierta)

6. **¿Cuáles son los medios más utilizados para dicha coordinación?**

- Correo electrónico institucional
- Llamadas telefónicas
- Microsoft Teams
- WhatsApp
- Otros: _____

7. **¿Ha enfrentado dificultades para coordinar con otras oficinas o despachos judiciales?**

- Sí
- No (pase a la pregunta 10)

8. **En caso afirmativo, ¿cuáles han sido las principales dificultades?** *(Respuesta múltiple)*

- Falta de estandarización de los canales para la comunicación entre instancias.
- Tiempos de respuesta prolongados por parte de otras instancias.
- Desconocimiento de los procedimientos o competencias de otras instancias.
- Ausencia de protocolos claros para coordinar acciones.
- Dificultades tecnológicas (sistemas incompatibles, fallas de conexión, etc.).
- Rotación frecuente de personal que afecta la continuidad de la coordinación.
- Sobrecarga de trabajo que limita el tiempo disponible para coordinar.
- Falta de voluntad o disposición para colaborar entre instancias.
- Lenguaje técnico o institucional poco claro en las comunicaciones.
- Otro (especifique): _____

9. **¿Considera necesario contar con una guía formal para estos casos?**

- Sí
- No (pase a pregunta 12)

10. **¿Además de la coordinación para orientar a personas usuarias que no saben a cuál oficina acudir, ¿en qué situaciones necesita coordinar con otras oficinas o despachos? (Respuesta abierta)**

11. **¿Desea agregar alguna recomendación adicional para el desarrollo de la guía de coordinación entre oficinas y/o despachos para la orientación de personas usuarias? (Respuesta abierta)**

Sección III. Escalamiento de casos

El propósito de esta sección es recopilar información sobre la forma y los criterios que se toman actualmente para escalar casos a las jefaturas. La información será utilizada únicamente con fines de investigación institucional y se mantendrá confidencial.

12. **¿Ha tenido que escalar casos a jefaturas como parte de sus funciones?**

- Sí
- No (pase a la pregunta 17)

13. **¿Qué pasos sigue normalmente cuando decide escalar un caso a la jefatura?**

14. **¿Qué criterios utiliza para determinar si un caso debe ser escalado?**

- Cuando la persona usuaria lo solicite expresamente.
- Cuando la consulta de la persona usuaria sea muy técnica y la experiencia de la persona servidora le indique que es mejor elevar el caso a la jefatura.
- Cuando no se obtiene respuesta por ningún medio por parte de un compañero o compañera en teletrabajo y la persona usuaria no acepta las opciones presentadas para atenderlo.
- Si la persona usuaria insiste en ser atendido en el momento y de forma presencial.

- Problemas de salud de la persona usuaria, sea porque lo manifiesta o porque tiene alguna reacción evidente (como descompensación, desmayos, vómitos, convulsiones, crisis de ansiedad, etc.).
- Personas con discapacidad cognitiva diagnosticada o se tenga alguna sospecha de ello, que dificulten y prolonguen el proceso de atención primaria.
- Reacciones violentas como gritos, amenazas, agresiones físicas, golpes al mobiliario y otros de índole similar. Esto puede darse contra la integridad de la misma persona, del personal judicial o de otras personas usuarias.
- Inconformidad con el servicio que se está brindando en la primera línea de atención, que requiera un tercero para aclarar las actuaciones en el momento.
- Otro: _____

15. ¿Qué medio de comunicación utiliza con la jefatura?

- Verbal de forma presencial
- Correo electrónico institucional
- Llamadas telefónicas
- Microsoft Teams
- WhatsApp
- Otro: _____

16. ¿Qué dificultades ha enfrentado al escalar casos? (Por ejemplo, dificultad para contactar a la jefatura). (Respuesta múltiple)

- La jefatura no se encuentra disponible en el momento.
- Falta o demora de respuesta por parte de la jefatura.
- Rechazo o resistencia a recibir el caso por parte de la jefatura.
- Dificultad para justificar la necesidad de escalar el caso.
- Desacuerdo en los canales o procedimientos para escalar casos.
- No se han enfrentado dificultades al escalar casos.
- Otro: _____

17. ¿Considera necesario contar con una guía formal para el escalamiento de casos a las jefaturas?

- Sí
- No (termina la entrevista)

18. ¿Desea agregar alguna sugerencia final para el desarrollo de la guía de escalamiento?



Tipo de Documento: Guía

Tema: Guía de coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales para la orientación de personas usuarias

Dirección:
Erick Alfaro Romero

Autor:
Ronny Josué Segura Guevara

Diseño Gráfico:
Ginger Chinchilla Aguilar