1004-PLA-EV-2021

Ref. SICE: 992-2018

2 de setiembre de 2021

Licenciada

Silvia Navarro Romanini

Secretaría General de la Corte

Estimada señora:

En atención del acuerdo tomado por el Consejo Superior, en sesión 59-2018, celebrada el 3 de julio del 2018, artículo XL, comunicado mediante oficio 6838-2018, hago de su conocimiento los resultados definitivos obtenidos del seguimiento realizado a la aplicación de la Circular número 79-2018, emitida por la Secretaría General de la Corte, el 11 de julio del 2018, mediante la cual se regula el funcionamiento de los centros de gestión de la materia Civil.

Mediante oficio 882-PLA-EV-2021, el informe preliminar fue sometido al conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Civil, Contraloría de Servicios del Poder Judicial, Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, así como del Programa Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales, para que se manifestaran al respecto. No se recibieron observaciones.

Atentamente;

Máster Erick Antonio Mora Leiva

Director a.í. de Planificación

Copias:

* Comisión de la Jurisdicción Civil
* Contraloría de Servicios del Poder Judicial
* Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia
* Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
* Programa Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales

Cch.

2 de setiembre del 2021

Máster

Erick Antonio Mora Leiva,

Director a.í. de Planificación

Estimado señor:

En atención con el acuerdo tomado por el Consejo Superior, en su sesión número 59-2018, celebrada el 3 de julio de 2018, artículo XL, comunicado a la Dirección de Planificación mediante oficio 6838-2018 del 5 de julio de 2018, hago de su conocimiento los resultados definitivos obtenidos del seguimiento realizado a la aplicación de la Circular número 79-2018, emitida por la Secretaría General de la Corte el 11 de julio de 2018, mediante la cual se regula el funcionamiento de los centros de gestión de la materia Civil.

La versión preliminar de este informe, número 882-PLA-EV-2021, fue sometida al conocimiento de la Comisión de la Jurisdicción Civil, Contraloría de Servicios del Poder Judicial, Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia, Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, así como del Programa Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales, para que manifestaran al respecto. No se recibieron observaciones de las partes comunicadas, luego de vencido el plazo otorgado de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de la fecha de recepción del informe en mención, de conformidad con el acuerdo tomado por el Consejo Superior en la sesión 44-2021, celebrada el 27 de mayo de 2021, artículo L.

Atentamente,

Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.i.

Subproceso Evaluación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dirección de Planificación** | **Fecha:** | 02/09/2021 |
| **Oficina remitente:** | Unidad de Evaluación Operativa, Subproceso Evaluación. | **# Informe:** | 1004-PLA-EV-2021 |
| **Temática:** | Resultados obtenidos del seguimiento realizado a la aplicación de la Circular número 79-2018, emitida por la Secretaría General de la Corte el 11 de julio de 2018, mediante la cual se regula el funcionamiento de los centros de gestión de la materia Civil. |
| **Para:** | Secretaría General de la Corte. |
| **Copias:**  | Comisión de la Jurisdicción Civil.Contraloría de Servicios del Poder Judicial.Programa Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales, de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia.Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación. |
| **Oficios y Referencias:** | Oficio número 6838-2018 de la Secretaría General de la Corte, fechado 05 de julio de 2018, mediante el cual se comunica el acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 59-2018 celebrada el 03 de julio de 2018, artículo XL. |
| **I. Antecedentes:** | **1.1-**Acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 59-2018 celebrada el 03 de julio de 2018, artículo XL, dentro del cual aprobó la publicación del proyecto de circular que regula el funcionamiento de los centros de gestión de la materia Civil –la cual se realizó mediante Circular número 79-2018 emitida por la Secretaría General de la Corte el 11 de julio de 2018 -, y su posterior seguimiento por parte de la Dirección de Planificación.**1.2-**Acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 41-2016 celebrada el 27 de abril de 2016, artículo I -el cual constituye el antecedente más remoto identificado sobre los centros de gestión de la materia Civil-, dentro del cual aprobó las siguientes recomendaciones relacionadas con la temática en estudio, formuladas en el informe número 31-PLA-PI-2016 de la Dirección de Planificación:“*5.6 Se recomienda que los despachos que dejan de conocer de los asuntos laborales o civiles (hoy Juzgados Contravencionales y de Menor Cuantía), funcionen como Centros de Gestión para la persona usuaria, de manera que permita efectuar la consulta respectiva de sus expedientes así como la presentación de escritos para que sean trasladados posteriormente hacia la oficina designada para su trámite (electrónico).*”.[ … ]“*5.13 La Dirección de Tecnología de la Información:**- Identificar el sistema o herramienta tecnológica adecuada a las necesidades de la nueva tramitación en materia civil, considerando la oralidad, necesidad del expediente electrónico, especialización y los requisitos tecnológicos para la creación de los Centros de Gestión dentro de la estructura de los Juzgados Contravencionales del país.*”**1.3-**Circular número 128-2017 emitida por la Secretaría General de la Corte el 17 de agosto de 2017, sobre los “*Juzgados que funcionarán como Centros de Gestión para los asuntos en segunda Instancia a partir del 25 de julio de 2017.*” y las funciones asignadas.**1.4-**Circular número 158-2017 emitida por la Secretaría General de la Corte el 27 de setiembre de 2017, sobre la “*Entrega de clave a los usuarios para consulta de gestión en línea*” por parte de los tribunales de los diferentes circuitos judiciales, contralorías de servicios y administraciones regionales del país.**1.5-**Acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 09-2018 celebrada el 1° de febrero de 2018, artículo XLIII, dentro del que se tuvo por rendido el informe número 252-DTI-2018 del 22 de enero de 2018 de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, sobre el avance del proceso de implementación de los centros de gestión de la materia Laboral y de la segunda instancia Civil y Laboral; del cual interesa destacar los siguientes aspectos de interés para el presente seguimiento:*“****6- Conclusiones****· Para que los funcionarios de los despachos judiciales designados como “Centros de Gestión” puedan realizar las acciones pretendidas bajo este modelo, deben de estar capacitados en el “envío de demandas nuevas”, “envío de escritos”, “opción de consultas” y “brindar claves” en la aplicación de Gestión en Línea, objetivo que se cumplió mediante las capacitaciones brindadas por la Dirección de Tecnología de Información en cada una de estas oficinas, como se detalla en el cronograma de implementación.**· En cuanto a los permisos y accesos necesarios con que deben de contar los funcionarios en los despachos que fungen como “Centros de Gestión”, la Dirección de Tecnología verificó que los mismos tuvieran acceso a la aplicación de Gestión en Línea.**De igual manera, se hacen necesarios los permisos de consulta en los sistemas informáticos de los despachos que atienden la materia laboral en la zona, ya que dentro de las funciones que exige el modelo, los centros de Gestión deben de tener acceso a la información de cualquier causa que un usuario externo necesite consultar y de la cual sea parte. Sin embargo, se hace la observación que cada despacho judicial es dueño de su propia información y por ende, son los encargados de administrar los accesos a la misma, por lo que no depende de Tecnología de Información el brindar los permisos respectivos a un funcionario determinado, en este caso, los despachos “Centros de Gestión” deben de solicitar a los Juzgados Laborales de su respectiva zona, el permiso de consulta en Gestión en Línea, para acceder a la información de todas las causas de sus respectivos sistemas.**· La Dirección de Tecnología de información quedaría a la espera del listado oficial de Juzgados de Trabajo que fungirán como centros de gestión para segunda instancia, para atender la solicitud planteada.”***1.6-**Acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 59-2018 celebrada el 03 de julio de 2018, artículo XL, dentro del que se autorizó la publicación de la Circular número 79-2018 objeto del presente seguimiento, y de los siguientes aspectos que facilitan su operación: *“****a)*** *Autorizar la publicación de la circular propuesta por la Dirección de Planificación, en la que se regula el funcionamiento de los Centros de Gestión en materia Civil; por lo que deberá la Secretaría General de la Corte emitir dicha directriz.* ***b)*** *Autorizar a los despachos que funcionan como Centros de Gestión en materia civil, los permisos necesarios para el acceso a modo de consulta de los expedientes en los Juzgados Civiles o Tribunales Colegiados de Primera Instancia Civil, según corresponda, para que puedan cumplir con su función de información a las partes de cada uno de sus casos cuando lo soliciten.* ***c)*** *Reiterar a los Centros de Gestión la importancia de que realicen las funciones que le fueron asignadas y que eviten traslados innecesarios de las personas usuarias hasta los Juzgados Civiles o Tribunales Colegiados de Primera Instancia Civil competentes a partir del 8 de octubre 2018.”***1.7-**Circular número 79-2018 emitida por la Secretaría General de la Corte el 11 de julio de 2018, sobre los “*Juzgados que funcionarán como Centros de Gestión para los asuntos en primera instancia en materia Civil a partir del 8 de octubre 2018.*”.La Circular número 79-2018 establece las siguientes funciones para los juzgados que funcionan como centros de gestión:· *Consultar el expediente por medio de “Gestión en Línea” y atender consultas.**· Recibir escritos, escanearlos y remitirlos por “Gestión en Línea” al Juzgado Civil Tribunal Colegiado de su Jurisdicción según detalla el cuadro 1* (el cuadro 1 se presenta en la Circular en mención)*.**· Otorgar permisos en el sistema de “Gestión en Línea” a las personas usuarias, para que puedan revisar sus expedientes de forma electrónica, sin necesidad de trasladarse al Juzgado correspondiente.**· Facilitar a las personas usuarias la información de contacto de los Juzgados Civiles competentes en el Circuito Judicial respectivo. Al respecto, se adjunta el archivo que resume el contacto electrónico y telefónico, tanto de los Juzgados Civiles como de su respectivo Centro de Gestión. Posteriormente se comunicarán los números de contacto de los nuevos Tribunales Colegiados de Primera Instancia Civil.*”**1.8-**Acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 91-2018 celebrada el 19 de octubre de 2018, artículo XXIII, dentro del cual se estableció el procedimiento a seguir cuando en el mismo circuito judicial funcione tanto el juzgado civil, con funciones de centro de gestión del tribunal colegiado de primera instancia civil, como oficina de recepción y distribución de documentos.**1.9-**Acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 97-2018 celebrada el 06 de noviembre de 2018, artículo XLIII, dentro del cual se actualizó la Circular número 128-2017 emitida el 17 de agosto de 2017 por la Secretaría General de la Corte, sobre los “*Juzgados que funcionarán como Centros de Gestión para los asuntos en segunda Instancia a partir del 25 de julio de 2017*”.**1.10-**Acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 51-2020 celebrada el 21 de mayo de 2020, artículo LV, dentro del cual se tuvo por rendido el informe número 494-PLA-MI-2020 de la Dirección de Planificación, correspondiente al informe final de implementación del nuevo Código Procesal Civil, Ley número 9342, del cual interesa mencionar lo siguiente relacionado con la implementación figura del centro de gestión de la materia Civil:*“****Implementación de Centros de Gestión:****En razón a la determinación de que 64 despachos judiciales presten servicios de centros de Gestión, donde los usuarios puedan presentar sus documentaciones y las mismas sean enviadas por Gestión en Línea a las oficinas judiciales que les corresponda atender la materia Civil en la zona, la Dirección de Tecnología de Información realizó acciones para poner en marcha este modelo, las cuales consistieron en capacitaciones de Gestión en Línea para los funcionarios y el apoyo de un técnico de implantación, en donde se supervisó y se brindó apoyo técnico en los procedimientos establecidos en los sistemas para seguir la línea del modelo establecido.”* |
| **II. Justificación:** | Realizar el seguimiento correspondiente a la aplicación de la Circular número 79-2018, emitida el 11 de julio de 2018 por la Secretaría general, sobre los “*Juzgados que funcionarán como Centros de Gestión para los asuntos en primera Instancia en materia Civil a partir del 8 de octubre 2018*”, en atención al acuerdo tomado por el Consejo Superior en su sesión número 59-2018 celebrada el 3 de julio de 2018, artículo XL.  |
| **III. Información Relevante:** | Los resultados obtenidos del seguimiento realizado a la aplicación de la Circular número 79-2018 se presentan en este apartado del informe, y se fundamentan en el análisis de las respuestas brindadas por las siguientes instancias:* Los 64 centros de gestión de la materia Civil encuestados.
* El Programa de Participación Ciudadana del CONAMAJ.
* La Contraloría de Servicios del Poder Judicial.
* La Comisión de la Jurisdicción Civil.

**5.1-**La encuesta de nueve ítems aplicada entre finales de noviembre y principios de diciembre de 2020 la responden 30 (46,9%) de los 64 centros de gestión de la materia Civil. Los datos brindados en cada pregunta, algunos de forma aproximada porque carecen de registro para ser verificados, son las siguientes:Pregunta # 1: ¿Aproximadamente, cuántos permisos de acceso al sistema Gestión en línea ha otorgado el personal del Juzgado informante, a las personas usuarias judiciales que lo han solicitado, desde la entrada en vigor de la Ley # 9342, Código Procesal Civil, el 8 de octubre de 2018?.

|  |  |
| --- | --- |
| **Promedio de Permisos Otorgados por Día Hábil** | **Cantidad de Respuestas Recibidas** |
| **Total** | **%** |
| **Total:** | **64** | **100,0%** |
| Más de dos. | 2 | 3,1% |
| Entre más de uno y dos. | 4 | 6,3% |
| Entre cero y uno. | 16 | 25,0% |
| Ninguno. | 2 | 3,1% |
| No suministró el dato solicitado. | 6 | 9,4% |
| No respondió la encuesta. | 34 | 53,1% |

Los centros de gestión de la materia Civil participantes en la encuesta con 200 o más permisos otorgados desde el 08 de octubre de 2018 hasta finales de octubre de 2020 son:* Juzgado Contravencional de Hojancha.
* Juzgado Contravencional de Puerto Jiménez.
* Juzgado Contravencional de Guatuso.
* Juzgado Contravencional de San Joaquín de Flores.
* Juzgado Contravencional de Garabito.
* Juzgado Contravencional de Matina.
* Juzgado Contravencional de Coto Brus.
* Juzgado Contravencional de Tarrazú.
* Juzgado Contravencional de Sarchí.
* Juzgado Contravencional de Pavas.
* Juzgado Contravencional de Atenas.
* Juzgado Civil de San Carlos.
* Juzgado Civil de Puriscal.

Pregunta # 2: ¿El equipo requerido por el personal del Juzgado informante para ejercer la función de centro de gestión de la materia Civil se encuentra instalado y en funcionamiento?

|  |  |
| --- | --- |
| **Respuesta Brindada** | **Cantidad de Respuestas Recibidas** |
| **Total** | **%** |
| **Total:** | **64** | **100,0%** |
| Sí, se entregó algún equipo. | 23 | 36,0% |
| No. | 2 | 3,1% |
| No suministró el dato solicitado. | 5 | 7,8% |
| No respondió la encuesta. | 34 | 53,1% |

Pregunta # 3: ¿Todo el personal de Juzgado informante recibió capacitación para ejercer la función de centro de gestión de la materia Civil?

|  |  |
| --- | --- |
| **Respuesta Brindada** | **Cantidad de Respuestas Recibidas** |
| **Total** | **%** |
| **Total:** | **64** | **100,0%** |
| Sí. | 17 | 26,6% |
| No. | 7 | 10,9% |
| No suministró el dato solicitado. | 6 | 9,4% |
| No respondió la encuesta. | 34 | 53,1% |

Pregunta # 4: ¿Aproximadamente, cuántas personas usuarias judiciales, solicitan por mes, los servicios del centro de gestión de la materia Civil brindados por el juzgado informante?

|  |  |
| --- | --- |
| **Cantidad de Personas Usuarias Solicitantes por Mes** | **Cantidad de Respuestas Recibidas** |
| **Total** | **%** |
| **Total:** | **64** | **100,0%** |
| Más de 42 (más de dos por día hábil). | 3 | 4,7% |
| Entre más de 21 y 42 (más de una y hasta dos por día hábil). | 2 | 3,1% |
| Entre 1 y 21 (una o menos por día hábil). | 13 | 20,3% |
| Ninguna. | 1 | 1,6% |
| No suministró el dato solicitado. | 11 | 17,2% |
| No respondió la encuesta. | 34 | 53,1% |

Pregunta # 5: ¿En relación con la pregunta anterior, y de forma aproximada, cuántas de ellas se encuentran en condición de vulnerabilidad?

|  |  |
| --- | --- |
| **Cantidad de Personas en Condición de Vulnerabilidad** | **Cantidad de Respuestas Recibidas** |
| **Total** | **%** |
| **Total:** | **64** | **100,0%** |
| Ninguna. | 12 | 18,7% |
| Una. | 2 | 3,1% |
| Cinco. | 1 | 1,6% |
| Diez. | 1 | 1,6% |
| Dato dudoso (500). | 1 | 1,6% |
| No precisó la cantidad (mínima, muy pocos, relativamente bajo). | 4 | 6,2% |
| No suministró el dato solicitado. | 9 | 14,1% |
| No respondió la encuesta. | 34 | 53,1% |

Pregunta # 6 de respuesta múltiple: ¿Cuál de los servicios brindados por el centro de gestión de la materia Civil (solicitar acceso a Gestión en línea; consultar expedientes judiciales civiles; recibir, escanear, incorporar y remitir documentación a juzgados civiles; solicitar información de contacto del juzgado civil competente) es el más solicitado por las personas usuarias judiciales?

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Servicio Solicitado** | **Cantidad de Respuestas Recibidas** |
| **Total** | **%** |
| **Total:** | **76** | **100,0%** |
| Solicitud de clave de acceso al *Sistema de gestión en línea*. | 22 | 29,0% |
| Solicitud de recepción, escaneo, incorporación en el *Sistema de gestión en línea*, y remisión de la documentación al juzgado civil competente. | 9 | 11,8% |
| Solicitud de información del contacto del juzgado civil competente. | 4 | 5,3% |
| Solicitud de consulta de expediente civil. | 2 | 2,6% |
| Ningún servicio solicitado. | 1 | 1,3% |
| No suministró el dato solicitado. | 4 | 5,3% |
| No respondió la encuesta. | 34 | 44,7% |

Pregunta # 7 de respuesta múltiple: ¿Aproximadamente, cuál es el tiempo promedio de atención a la persona usuaria judicial, que solicita los servicios del centro de gestión de la materia Civil, brindados por el juzgado informante?

|  |  |
| --- | --- |
| **Promedio de Tiempo Ocupado para Atender la Solicitud de Servicio** | **Cantidad de Respuestas Recibidas** |
| **Total** | **%** |
| **Total:** | **65** | **100,0%** |
| Cinco o menos minutos para conceder la clave de acceso al *Sistema de gestión en línea*. | 8 | 12,3% |
| Más de cinco y hasta diez minutos para conceder la clave de acceso al *Sistema de gestión en línea* y explicar su funcionamiento (el tiempo ocupado para explicar el funcionamiento del *Sistema de gestión en línea* depende de las habilidades en informática de la persona usuaria). | 5 | 7,7% |
| Más de diez y hasta veinte minutos para conceder la clave de acceso al *Sistema de gestión en línea* y explicar su funcionamiento (el tiempo ocupado para explicar el funcionamiento del *Sistema de gestión en línea* depende de las habilidades en informática de la persona usuaria). | 4 | 6,2% |
| No precisó el tiempo (de inmediato, inmediatamente, mínimo, hacer la fila)  | 5 | 7,7% |
| Cuarenta y cinco minutos para recibir, escanear, incorporar al *Sistema de gestión en línea*, y remitir la documentación al juzgado civil competente (el tiempo ocupado depende del volumen de escritos y sus pruebas). | 1 | 1,5% |
| No recibió solicitudes de servicios. | 3 | 4,6% |
| No suministró el dato solicitado. | 5 | 7,7% |
| No respondió la encuesta. | 34 | 52,3% |

Pregunta # 8 de respuesta múltiple: Mencione la opinión y las sugerencias más comunes externadas por las personas usuarias judiciales, respecto de los servicios brindados por el Juzgado informante, a través del centro de gestión de la materia Civil.

|  |  |
| --- | --- |
| **Opinión / Sugerencia Brindada por la Persona Usuaria** | **Cantidad de Respuestas Recibidas** |
| **Total** | **%** |
| **Total:** | **76** | **100,0%** |
| Favorable por la cercanía con el domicilio y/o lugar de trabajo. | 6 | 7,9% |
| Favorable por la atención brindada. | 4 | 5,3% |
| Favorable por la economía en el costo y tiempo de traslado de ida y regreso al juzgado competente. | 1 | 1,3% |
| Favorable por la escasez de transporte público hacia el juzgado competente. | 1 | 1,3% |
| Satisfacción y motivo de felicitación al Poder Judicial por los servicios brindados a través del *Sistema de gestión en línea*. | 1 | 1,3% |
| Queja por el atraso en la tramitación del expediente Civil. | 2 | 2,6% |
| Queja por la dificultad de comunicarse vía telefónica con el juzgado Civil competente. | 1 | 1,3% |
| Respuesta inatingente (“Preguntan si el expediente puede volver al juzgado”, “A cuál juzgado deben acudir”, “Información de cómo utilizar el usuario de gestión en línea”). | 9 | 11,9% |
| Ninguna. | 11 | 14,5% |
| No suministró el dato solicitado. | 6 | 7,9% |
| No respondió la encuesta. | 34 | 44,7% |

Pregunta # 9 de respuesta múltiple: Mencione aspectos mejorables del centro de gestión de la materia Civil que funciona en el Juzgado informante.

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspectos Mejorables del Centro de Gestión****de la Materia Civil** | **Cantidad de Respuestas Recibidas** |
| **Total** | **%** |
| **Total:** | **70** | **100,0%** |
| Está bien el servicio brindado por los centros de gestión de la materia Civil. | 3 | 4,3% |
| Disponer equipo de cómputo para uso de la persona usuaria, dentro de las instalaciones donde funciona el centro de gestión de la materia Civil. | 2 | 2,9% |
| Posibilitar al centro de gestión de la materia Civil la consulta del expediente civil a petición de parte, para guiarla de una forma más ágil en el uso y funcionamiento del *Sistema de gestión en línea*. | 2 | 2,9% |
| Continuar impartiendo capacitación a las personas usuarias sobre el funcionamiento del *Sistema de gestión en línea*, y demás herramientas tecnológicas puestas a su disposición por el Poder Judicial. | 2 | 2,9% |
| Brindar a la persona usuaria la mayor cantidad posible de números de contacto con el juzgado competente. | 2 | 2,9% |
| Posibilitar al centro de gestión de la materia Civil la consulta del expediente civil radicado en otro circuito judicial a petición de parte. Actualmente esta petición se resuelve otorgándole la clave de acceso al *Sistema de gestión en línea*. | 1 | 1,4% |
| Acondicionar un área específica de las instalaciones del juzgado para realizar las funciones del centro de gestión de la materia Civil.  | 1 | 1,4% |
| Que el *Sistema de gestión en línea* sea más versátil para el manejo de las personas usuarias. | 1 | 1,4% |
| Considerar la inversión económica que debe realizar la persona usuaria para utilizar el *Sistema de gestión en línea* valiéndose de sus propios medios tecnológicos. | 1 | 1,4% |
| Suministrar a la persona usuaria una guía introductoria o brochure informativo, básicos, sobre el funcionamiento y utilización del *Sistema de gestión en línea*. | 1 | 1,4% |
| Ninguna. | 10 | 14,3% |
| Respuesta inatingente (“Las personas usuarias no utilizan el Centro de Gestión”, ” La verdad es poca la afluencia de público que utiliza ese servicio, por lo que no tiene mayor impacto en nuestro Despacho”, “Una pregunta frecuente es como agregar escritos en línea”, “La información es más ágil para brindarla al usuario o atender su gestión”, “El tiempo de demora para remisión de documentos es más corto”). | 5 | 7,1% |
| No suministró el dato solicitado. | 5 | 7,1% |
| No respondió la encuesta. | 34 | 48,6% |

El Juzgado Civil del Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Guápiles) motiva el suministro de la guía introductoria a las personas usuarias, mencionada en el recuadro anterior, en los siguientes términos:*“Lo de la guía fue porque llegaba mucho usuario a pedir la clave y a cada uno, la coordinadora judicial, le daba una inducción de todo el sistema y era mucho el tiempo invertido, por lo que la misma decidió hacer lo mismo en una guía y orientar al usuario de forma más práctica. De igual forma, se les da el número directo del Juzgado para cualquier consulta y por ahí le soluciono las dudas (ha pasado y el usuario sigue contento y agradecido).”*En línea con lo expuesto, cabe mencionar los consecuentes esfuerzos instituciones por potenciar el uso y funcionamiento del *Sistema de gestión en línea* por parte de las personas usuarias. Recientemente, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, mediante oficio número 854-DTI-2020 de fecha 12 de mayo de 2020, informa sobre el acceso al *Sistema de gestión en línea* utilizando únicamente la firma digital: *“Hoy en día toda persona usuaria que posea firma digital puede ingresar al Sistema de Gestión en Línea sin necesidad de solicitar usuario y contraseña de este. El sistema tiene la opción de ingresar con la firma digital y esto es suficiente para validar quien dice ser.”*( **[[1]](#footnote-1)** )También la ampliación de los servicios por medio de la Línea 800-800-3000, brindado información y orientación respecto del uso y funcionamiento del *Sistema de gestión en línea* a las personas usuarias judiciales.(**[[2]](#footnote-2)**)Se estima que el potenciamiento del *Sistema de gestión en línea* con inducción en su uso y funcionamiento por diferentes medios institucionales, contribuirán a reducir aún más la *brecha digital* en el Poder Judicial. Se recomienda que el acceso a esa inducción y la asimilación de su contenido consuman menos de cinco minutos.**5.2-**El criterio emitido por el Programa de Participación Ciudadana del CONAMAJ, a solicitud del Subproceso Evaluación de la Dirección de Planificación, respecto del impacto o efecto del servicio judicial brindado a través de los centros de gestión de la materia Civil a la población usuaria judicial, así como la participación de las personas facilitadoras judiciales del Programa a su cargo, en el servicio público brindado a través de los centros de gestión civiles, es el siguiente:*“Con gusto le exponemos como está funcionando el SNFJ a la luz de la reforma procesal civil. Le comento que varios de los juzgados contravencionales que tienen la responsabilidad de apoyar a la persona usuaria como centro de gestión de la materia civil, cuentan con el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales, por lo que incluir este servicio en el informe nos parece fundamental para garantizar un verdadero acceso a la justicia.* *Le comento que las personas facilitadoras recibieron una capacitación sobre la reforma procesal civil en su momento. Como es de su conocimiento, estas personas son un puente con la comunidad, por lo que colaboran guiando a la ciudadanía sobre estas reformas. Cualquier material impreso y digital que se pueda desarrollar sería de gran utilidad para la difusión en las mismas comunidades.* *Asimismo, valorando la dificultad de acceso y las distancias, desde Conamaj siempre hemos potenciado la figura de las personas facilitadoras judiciales, de manera que sus acciones cada vez sean más diversas para ampliar ese brazo del Poder Judicial en las comunidades.* *En ese sentido, sugerimos se valore que en los juzgados contravencionales donde se implementa el SNFJ y éstos sean centros de gestión, puedan las personas facilitadoras, bajo le legitimidad del mismo juzgado, apoyar a la ciudadanía con la gestión del usuario y clave para la plataforma en línea.* *De manera que las facilitadoras y facilitadores no solo difundan información de los centros de gestión, los cambios consecuencia de la reforma y del proceso de solicitud de acceso a los sistemas digitales, sino que puedan ser una herramienta para esta diligencia.”***5.3-**La Contraloría de Servicios del Poder Judicial también emite criterio sobre el impacto o efecto del servicio judicial brindado a la población usuaria judicial de la materia Civil, a través de los centros de gestión de la materia Civil, mediante oficio número CSJ-1181-2020 del 09 de diciembre de 2020, el cual se transcribe a continuación:*“Al respecto, deseo hacer de su conocimiento que de parte de la Contraloría de Servicios no se ha realizado un estudio específico que permita medir el impacto en el servicio brindado por los centros gestores en materia civil. Sin embargo, con el fin de atender su solicitud, se realizó una revisión pormenorizada del sistema de registro y atención de inconformidades que para el efecto cuenta esta Contraloría de Servicios, en el período comprendido entre el 8 de octubre de 2018 y 8 de octubre de 2020.* *En el periodo bajo estudio se registraron un total de 1918 inconformidades asociadas a los despachos que funcionan como centros gestores de materia civil a nivel nacional. No obstante, una vez confrontadas las gestiones registradas con las funciones que estos tienen asignadas, no se logra establecer una relación directa que permita concluir un impacto negativo en el servicio que estos brindan.* *De la revisión realizada se identifica una serie de problemas asociados a la entrada en vigencia de la reforma procesal civil, mismos que como se indicó no se relacionan a la labor prestada por los centros gestores.* *Algunos de los principales problemas de servicios identificados son los siguientes:* *1. Extravío de expedientes producto de las migraciones realizadas.* *2. Retraso en el envío de expedientes en apelación.* *3. Malestar de las personas usuarias con los expedientes híbridos en virtud de que no se puede accesar a estos de forma completa por medio del Sistema de Gestión en Línea.* *4. Retraso de los nuevos juzgados civiles en la resolución de expedientes asociados a altos circulantes.”***5.4-**Por último, el Subproceso Evaluación de la Dirección de Planificación solicita criterio técnico a la Comisión de la Jurisdicción Civil, mediante correo electrónico remitido el 24 de noviembre de 2020, respecto del impacto o efecto de la aplicación de la Circular # 79-2018, en la población usuaria judicial de la materia Civil; además, referirse al cumplimiento de las expectativas que originaron la creación y entrada en funcionamiento de los centros de gestión civiles a nivel nacional.La Comisión de la Jurisdicción Civil, en atención a lo solicitado, comunica mediante oficio número 025-CJC-2021 del 19 de febrero de 2021, el acuerdo literal tomado en su sesión número 2-2021 celebrada el 17 de febrero de 2021, artículo XII, cuyo contenido es el siguiente:*“****Se acuerda:******a)*** *Tomar nota del seguimiento a los alcances de la aplicación de la Circular # 79-2018 que realiza el señor Rodolfo González Fernández del Subproceso de Evaluación de la Dirección de Planificación.* ***b)*** *Informar al citado señor, que esta Comisión está imposibilitada para emitir un criterio técnico respecto al impacto o efecto de la aplicación de la Circular # 79-2018, en la población usuaria judicial de la materia Civil. Tampoco sobre el cumplimiento de las expectativas que originaron la creación y entrada en funcionamiento de los centros de gestión civiles a nivel nacional. Lo anterior porque para referirse al respecto, se requerirían de una serie de insumos, análisis estadísticos de personas atendidas, tipo de solicitudes y consultas, quejas, parecer de las personas usuarias, entre otros; información con la cual no se cuenta actualmente. Además, por ser este un órgano asesor que no cuenta con personal que directamente se encargue de las políticas administrativas del Poder Judicial.* ***c)*** *Recomendar al interesado, se recopile información relacionada con esta actividad, y que permita contar con insumos para evaluar con más detalle lo expuesto, con las Administraciones Regionales, Contralorías de Servicios, así como con CONAMAJ, quienes en virtud de sus funciones administrativas, atención de personas usuarias y programas de facilitadores judiciales, pueden contar con información relevante para efectos de lo que se necesita.”*En atención al acuerdo tomado por la Comisión de la Jurisdicción Civil, el Lic. Rodolfo González mediante correo electrónico del pasado 19 de febrero dirigido a doña Laura Rivera Ballestero, Secretaria Ejecutiva de la oficina del Ex Magistrado William Molinari Vilchez, le indicó que esta Dirección tomaba nota de lo dispuesto, para incorporar lo correspondiente en el informe de seguimiento a presentar ante el Consejo Superior, en su condición de Órgano solicitante del estudio en mención. |
| **IV. Elementos Conclusivos:** | Los resultados obtenidos del seguimiento realizado a la Circular número 79-2018, emitida por la Secretaría General de la Corte el 11 de julio de 2018, mediante la cual se regula el funcionamiento de los centros de gestión de la materia Civil, permiten emitir las siguientes conclusiones:**4.1-**La Circular número 79-2018 emitida por la Secretaría General de la Corte el 11 de julio de 2018, estableció 64 centros de gestión para la materia Civil, así como las funciones asignadas.**4.2-**El servicio brindado con mayor frecuencia por los centros de gestión de la materia Civil fue el otorgamiento del usuario y de la clave de acceso al *Sistema de gestión en línea*, cuya variabilidad osciló entre cero y dos por día hábil aproximadamente durante el periodo 08 de octubre de 2018 – finales de octubre de 2020.**4.3-**El intervalo de tiempo para otorgar el usuario y la clave de acceso al *Sistema de gestión en línea*, fue de entre menos de cinco hasta veinte minutos aproximadamente, durante el periodo 08 de octubre de 2018 – finales de octubre de 2020, dependiendo de las habilidades adquiridas previamente por la persona usuaria solicitante en la rama de la Informática. **4.4-**La mayoría de los centros de gestión de la materia Civil participantes en la encuesta, respondieron que contaban con equipo informático en funcionamiento para cumplir las funciones asignadas, y el personal se encontraba capacitado en el uso y funcionamiento del *Sistema de Gestión en línea*.**4.5-**Los centros de gestión de la materia Civil informaron que las personas usuarias externaron opiniones favorables respecto de los servicios brindados a través de los centros de gestión de la materia Civil, por la cercanía con el lugar de residencia o trabajo, el ahorro de la tarifa del transporte y tiempo de ida y regreso al juzgado competente, y la escasez de transporte público hasta el juzgado donde reside el expediente Civil; también felicitaron al Poder Judicial por los servicios brindados a través del *Sistema de gestión en línea*.**4.6-**La mayoría de las acciones propuestas por los centros de gestión de la materia Civil para mejorar su funcionamiento, principalmente de naturaleza logística, contrastaron con los continuos esfuerzos institucionales para potenciar/promover el uso y funcionamiento del *Sistema de gestión en línea* por las personas usuarias, quienes en la actualidad lo pueden acceder utilizando la firma digital, y realizar las consultas respectivas a través de la línea de información gratuita 800-800-3000.**4.7-**El Programa de Participación Ciudadana de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia, externó su anuencia para apoyar a la ciudadanía con la gestión del usuario y de la clave para utilizar el *Sistema de gestión en línea*, y demás servicios puestos a la disposición de las personas usuarias en la plataforma en línea del Poder Judicial.**4.8-**La Contraloría de Servicios del Poder Judicial informó que se registraron 1.918 inconformidades, asociadas a los despachos que funcionan como centros gestores de materia Civil a nivel nacional, entre el 08 de octubre de 2018 y el 08 de octubre de 2020. “*No obstante, una vez confrontadas las gestiones registradas con las funciones que estos tienen asignadas, no se logra establecer una relación directa que permita concluir un impacto negativo en el servicio que estos brindan.*”.**4.9-**La Comisión de la Jurisdicción Civil acordó informar a la Dirección de Planificación que “… *está imposibilitada para emitir un criterio técnico respecto al impacto o efecto de la aplicación de la Circular # 79-2018, en la población usuaria judicial de la materia Civil. Tampoco sobre el cumplimiento de las expectativas que originaron la creación y entrada en funcionamiento de los centros de gestión civiles a nivel nacional.*”, en la sesión número 02-2021 celebrada el 17 de febrero de 2021, artículo XII, por las razones que constan dentro del acuerdo de cita, del cual se incluyó una copia en el “***Anexo A***” de este informe de seguimiento. |
| **V. Recomendaciones:** | Las recomendaciones formuladas a continuación se basan en los resultados obtenidos del seguimiento realizado, y están dirigidas a contribuir con el proceso de promoción, divulgación, inducción a las personas usuarias judiciales en el uso y funcionamiento del *Sistema de gestión en línea*, así como de reducir la *brecha digital* en el Poder Judicial, y garantizar el acceso a la justicia a aquellas personas usuarias judiciales con limitaciones económicas, para aprovechar los servicios brindados por el Poder Judicial a través de su plataforma en línea, entre ellos el *Sistema de gestión en línea*, valiéndose de sus propios medios:**Al Consejo Superior:****5.1-**Mantener la vigencia de la Circular número 79-2018 emitida por la Secretaría General de la Corte el 11 de julio de 2018, sobre los “*Juzgados que funcionarán como Centros de Gestión para los asuntos en primera instancia en materia Civil a partir del 8 de octubre 2018.*”, y las funciones asignadas; así como de la Circular número 158-2017 emitida por la Secretaría General de la Corte el 27 de setiembre de 2017, sobre la “*Entrega de clave a los usuarios para consulta de gestión en línea*” por parte de los tribunales de los diferentes circuitos judiciales, contralorías de servicio y administraciones regionales del país. **5.2-**Facultar al Programa de Participación Ciudadana de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia, y a su personal facilitador judicial, para realizar labores de promoción, divulgación e inducción en el uso y funcionamiento del *Sistema de gestión en línea*, así como “… *apoyar a la ciudadanía con la gestión del usuario y clave para la plataforma en línea.”* del Poder Judicial que soporta la ejecución del *Sistema de gestión en línea*.**5.3-**Instar a la Comisión de la Jurisdicción Civil a emitir criterio técnico respecto del impacto o efecto de la aplicación de la Circular # 79-2018, en la población usuaria judicial de la materia Civil, así como referirse al cumplimiento de las expectativas que originaron la creación y entrada en funcionamiento de los centros de gestión civiles a nivel nacional, si a bien lo tiene, con base en los resultados presentados en este informe de seguimiento los cuales, se debe sobreentender, son limitados debido a la ausencia del sistema de seguimiento y evaluación que debió acompañar la aplicación de la Circular número 79-2018 desde su entrada en vigencia.**A la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación:****5.4-**Atender las solicitudes de capacitación en el uso y funcionamiento en el *Sistema de gestión en línea*, preferentemente mediante videotutoriales y *webinars*, del personal judicial novel destinatario de las circulares número 79-2018 del 11 de julio de 2018 y número 158-2017 del 27 de setiembre de 2017, ambas emitidas por la Secretaría General de la Corte; así como de las personas facilitadoras del Programa de Participación Ciudadana en el eventual caso de aprobarse su participación por parte del Consejo Superior, en las labores de promoción, divulgación, inducción en el uso y funcionamiento, así como otorgamiento del usuario y de la clave de acceso al *Sistema de gestión en línea* planteada en el ítem “***5.2-***” anterior. |
| **Anexo A:** | Copia de cada respuesta recibida en atención a la solicitud de información formulada por el Subproceso Evaluación de la Dirección de Planificación.* Correo electrónico del 24 de noviembre de 2020, remitido por la licenciada Daniela Guevara Walker, en su condición de Coordinadora del Programa de Participación Ciudadana de la CONAMAJ.

* Oficio número CSJ-1181-2020 del 09 de diciembre de 2020, remitido por el licenciado Erick Alfaro Romero, en su condición de Contralor de Servicios del Poder Judicial.

* Oficio número 025-CJC-2021 del 19 de febrero de 2021, que traslada el acuerdo tomado por la Comisión de la Jurisdicción Civil en su sesión número 02-2021 celebrada el 17 de febrero de 2021, artículo XII, remitido por la señora Laura Rivera Ballestero, en su condición de Secretaría Ejecutiva de la Oficina del Exmagistrado William Molinari Vílchez.

  |
| **Realizado por:** | Licenciado Rodolfo González Fernández, Profesional 2, Unidad de Evaluación Operativa. |
| **Revisado por:** | Inga. Elena Gabriela Picado González, Jefa a.í. Subproceso Evaluación.Máster Rocío Picado Vargas, Coordinadora Unidad Operativa. |
| **Aprobado por:** | Máster Erick Antonio Mora Leiva, Director a.í. de Planificación. |

1. Tomado del Acta # 65-2020 del Consejo Superior correspondiente a la sesión celebrada el 25 de junio de 2020, artículo XLVII. [↑](#footnote-ref-1)
2. La ampliación de los servicios por medio de la Línea 800-8003000 corresponde a la “*Estrategia 9 – Ampliación de los servicios de la Línea 800*”, incluida dentro del “*Cuadro 2: Plan de acción para la continuidad de los servicios judiciales de las estrategias institucionales desarrolladas producto del COVID-19*” del informe 1481-PLA-PE-2020 del 23 de setiembre de 2020, conocido por la Corte Plena en su sesión número 64-2020 celebrada el 26 de octubre de 2020, artículo XV. [↑](#footnote-ref-2)