



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

San José, 23 de mayo de 2022

N° 5114-2022

Al contestar refiérase a este # de oficio

Señora

Licda. Sandra Pizarro Gutiérrez, Coordinadora
Programa Cero Papel

Estimada señora:

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, le transcribo los acuerdos tomados por la Corte Plena, en sesión N° 20-2022, artículos XIII y XV, celebrada el 03 de mayo de 2022, que literalmente dicen:

“ARTÍCULO XIII

Documento N° 10822-2010 / 3799-2022

El Consejo Superior, en sesión N° 46-2015 celebrada el 14 de mayo del 2015, artículo LXXII, tuvo por recibido el oficio N° PHCP-09-2015 del Programa Hacia Cero Papel y a su vez solicitó a la Dirección de Planificación que, en conjunto con los integrantes del Programa Hacia Cero Papel, elaboraran una metodología que permitiera revisar y evaluar la política actual del citado Programa, lo anterior con el fin de generar una propuesta de ajuste y actualización.

Mediante oficio N° 1051-2020 del 3 de febrero del 2020 y previamente a someter el asunto a conocimiento de la Corte Plena, la Secretaría General de la Corte remitió la propuesta de Política “Hacia una Justicia Pronta y sin Papeles” a la Dirección de Planificación, a fin de que emitiera el criterio correspondiente sobre el cumplimiento de esta Política con los requerimientos del Modelo de Gestión de Políticas Institucionales del Poder Judicial. Lo anterior fue reiterado a esa Dirección con el oficio N° 2294-20 del 6 de marzo de 2020.

La Dirección de Planificación dio respuesta a lo solicitado mediante oficio N° 462-PLA-PE-2020 del 18 de marzo del 2020.

En sesión N° 04-2022 celebrada el 31 de enero de 2022, artículo XXV, se tuvo por recibida la comunicación de la licenciada Sandra Pizarro Gutiérrez, en condición de Coordinadora del Programa Cero Papel, mediante Oficio N° PHCP-01-2022, en el cual remitió la propuesta de Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales.

Dicha propuesta se hizo de conocimiento de las señoras magistradas y de los señores magistrados, a fin de que, en el plazo de quince días hábiles contados a partir de la comunicación de ese acuerdo, remitieran sus observaciones.

Posteriormente, en sesión N° 12-2022 celebrada el 14 de marzo de 2022, artículo V, se tuvieron por recibidas las observaciones de las magistradas Solano y Vargas, y se trasladaron a conocimiento de la licenciada Sandra Pizarro Gutiérrez, integrante del Consejo Superior, para su análisis e informe en el plazo de 10 días hábiles a partir del recibo de ese acuerdo.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Indica la Secretaría General de la Corte, que dicho acuerdo fue comunicado a la licenciada Pizarro Gutiérrez, el 15 de marzo del año en curso con el oficio N° 2643-2022.

Finalmente, en sesión N° 17-2022 celebrada el 04 de abril del año en curso, artículo II, se tuvieron por hechas las manifestaciones de los magistrados que hicieron uso de la palabra y debido a lo indicado por la Secretaría General de la Corte, se dejó sin efecto la prórroga solicitada por la licenciada Sandra Pizarro Gutiérrez, integrante del Consejo Superior y se resolvería lo que corresponda en una próxima sesión.

La licenciada Sandra Pizarro Gutiérrez, en condición de Coordinadora del Programa Cero Papel, en oficio N° CS-69-2022 del 01 de abril del 2022, rindió el informe solicitado en los siguientes términos:

“Tengo el honor de saludarle y en mi condición de Coordinadora del Programa Cero Papel, remito por su digno medio a las y los Magistrados de Corte Plena, la respuesta a las observaciones que se realizaron a la propuesta de Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales.

Analizadas las observaciones que realizaron las Magistradas Patricia Solano Castro y Damaris Vargas Vásquez a la propuesta de Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales en la sesión de Corte Plena N° **12-2022** celebrada el día **14 de marzo de 2022**, artículo V, se procede a dar respuesta a cada una de ellas.

La Magistrada Solano Castro indicó en sus observaciones: “...Al respecto, el día 18 de febrero de 2022, la integración de la Sala Tercera de Casación Penal recibió en sesión de votación a la señora Sandra Pizarro Gutiérrez con su equipo de trabajo, con el objetivo de que expusieran las generalidades de la propuesta a esta Sala. En esa oportunidad, de manera oral realizamos algunas observaciones sobre la necesidad de diferenciar y de considerar la naturaleza y características particulares de la materia penal, frente a la virtualización de los procesos judiciales, así como la simplificación de trámites. Esta integración hizo énfasis en que la experiencia ha demostrado debilidades en los sistemas tecnológicos, que no pueden asumirse en la jurisdicción penal frente a la sensibilidad de esta materia que trabaja con personas privadas de libertad. Además, nos referimos sobre el deber de evaluar las características y el tipo de prueba que se analiza en los procesos penales y que no pueden virtualizarse o manejarse de forma digital, así como las diligencias o prácticas judiciales que requieren, en definitiva, de la presencialidad y el manejo de documentos físicos, como allanamientos, decomisos, vigilancias, intervenciones, entre otras. Hemos sido insistentes en que es necesario comprender las condiciones en las que se encuentran la mayor parte de los usuarios que recibimos en esta jurisdicción y que muchas personas en condición de víctimas o los mismos privados de libertad, no tienen acceso a medios digitales, por lo que los documentos y sentencias deben mantenerse de forma física. Por otro lado, se han evaluado las dificultades que se presentan en las etapas de impugnación para la revisión y estudio de expedientes y sentencias de tipo penal, en una materia en la que el análisis dogmático resulta el más indispensable, por lo que la digitalización no es la forma óptima de analizar todo un proceso de esta índole. En términos generales se nos ha indicado que la Política mantiene esta flexibilización y comprende estos aspectos de la materia



Corte Suprema de Justicia **Secretaría General**

penal, sin embargo, es nuestro interés que quede claramente establecido que en materia penal no puede optarse por la virtualización ni digitalización de la forma en que puede darse en otras materias o jurisdicciones. En ese sentido, nótese por ejemplo que, en el plan de acción, para los siguientes años, se introduce como objetivo operativo el *“Verificar el cumplimiento de cada una de las oficinas jurisdiccionales, sobre la política para la simplificación y celeridad de los trámites judiciales”*, el cual incluye por igual a todas y cada una de las oficinas jurisdiccionales, sin considerarse de forma clara y específica que los despachos judiciales que tramitan la materia penal pueden enfrentar situaciones o escenarios distintos que incidan directamente en dicho cumplimiento. Por estas razones, categóricamente nos oponemos a la virtualización absoluta de los expedientes en material penal, ya que conllevaría a una desmejora en la calidad de la justicia penal, afectando el principio de acceso a la justicia, lesionando directamente los derechos de población vulnerable, como víctimas en estado de pobreza, personas acusadas privadas de libertad o en condición de calle, entre otros. Se estima necesario que estas consideraciones se incorporen en la política puesta en estudio, con el fin de que sea un principio de interpretación para cada unas de las acepciones a cumplir, generando claridad para las personas que administran justicia penal, como excepcionalidad a las mismas”.

Al respecto, se considera que lleva razón la Magistrada Patricia Solano en sus observaciones y es por ello que la Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales, ha sido diseñada para que pueda adaptarse también a los casos excepcionales. En los temas relacionados con la virtualización de los procesos y simplificación de trámites, el instrumento es sumamente flexible y moldeable a las diferentes necesidades de las personas usuarias, en especial de las particularidades de ciertas poblaciones en situación de vulnerabilidad (como lo pueden ser las personas privadas de libertad, las personas mayores, algunas personas en situación de discapacidad, las personas indígenas, las personas en situación de pobreza, entre otros) pues se han contemplado aspectos como la brecha digital, desigualdad del acceso a las tecnologías de la información y comunicación, entre otros. La política literalmente dice que está enfocada a: *“Mejorar y simplificar la gestión judicial mediante la optimización de los mecanismos de comunicación, transmisión y acceso de información por medios electrónicos; **considerando siempre las necesidades y requerimientos de la población usuaria y de aquella que se encuentra en condición de desventaja en cuanto al uso de la tecnología disponible (brecha digital), a lo que se suma la necesidad de considerar las poblaciones en condición vulnerable identificadas según las Reglas de Brasilia, para facilitar su derecho pleno de acceso a la justicia sin barreras de ningún tipo y a obtener una respuesta pronta para el mejoramiento del servicio público de Justicia.**”*(el resaltado no pertenece al original). La política propone la mejora de la gestión administrativa de los despachos y oficinas mediante un trámite más ágil de los expedientes y las buenas prácticas que contribuyan al desarraigo al papel, no obstante, menciona de manera expresa **la consideración de las necesidades y requerimientos de la población usuaria, en particular aquella que se encuentra en desventaja respecto al uso de la tecnología disponible.** Este instrumento de trascendencia institucional es una política viva, pensada para adaptarse, para evolucionar de acuerdo con los cambios que ocurran y **para adecuarse a las particularidades de cada materia**



Corte Suprema de Justicia **Secretaría General**

y de las personas usuarias que no entienden la virtualización o digitalización de una forma **rígida**, sino **flexible** para que se garantice el acceso a la justicia de esta población, **en un equilibrio con las personas operadoras del derecho, para que puedan ejercer su trabajo con mayor facilidad y eficiencia.** Finalmente, retomando el alcance de la política, se resalta que su espíritu es el contribuir a encaminar al Poder Judicial en la mejora en el acceso a la justicia, en concordancia con la misión y visión del Poder Judicial, ya que busca la eliminación progresiva de los formalismos excesivos e innecesarios de los procesos judiciales, que se reflejen en la reducción del uso del papel en la institución, en alineamiento con el eje transversal del Plan Estratégico Institucional (ambiente) y se maximicen los recursos tecnológicos (innovación y valor del servicio de Administración de Justicia, ejes transversales del Plan Estratégico Institucional), todo esto **sin deterioro de los derechos fundamentales de las personas usuarias (eje transversal de acceso a la justicia-PEI)** de acuerdo con sus necesidades al momento que requieran los servicios institucionales. Lo que significa, conseguir que el Poder Judicial preste una atención rápida y oportuna, comprendiendo situaciones y necesidades excepcionales, donde no se exijan trámites innecesarios o reiterativos y donde el trato y la gestión se brinden en condiciones de equidad.

Por su parte la Magistrada Vargas Vásquez realizó las siguientes observaciones: “1. La propuesta de Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales responde al acuerdo del Consejo Superior tomado en la sesión N° 46-15, celebrada el 14 de mayo 2015 artículo LXXII, donde se dispuso que al *“no estarse resolviendo los problemas medulares, sino que solo sus efectos, y que para ello era necesario pasar de un objetivo enfocado solo en la reducción de consumo y gasto económico de papel, a uno de carácter sustancial, que coadyuvara a resolver los problemas de formalismos excesivos e innecesarios en los procesos judiciales, que generan como efecto, un alto consumo de papel, un impacto en el presupuesto judicial y limitación al acceso a una justicia y tutela judicial efectiva, pronta y cumplida para las personas usuarias.”* El desarrollo de esa propuesta inició cuando Corte Plena aún no había aprobado el Modelo de Gestión de Políticas Institucionales, tal y como se desprende del acuerdo del Consejo Superior citado, al disponer: *“No se omite indicar, que si bien, la creación de esta propuesta no cuenta con la aprobación e incorporación del acuerdo por parte de la Corte Plena relacionado con la declaración del tema propuesto como de interés institucional, ello se debió a que, para el momento en que se promovió esta iniciativa, no estaba aprobado por Corte Plena el Modelo de Gestión de Políticas Institucionales que lo exige.”* En atención al acuerdo de Corte Plena donde se aprobó el Modelo Gestión de Políticas Institucionales, no podría Corte Plena aprobar esa propuesta de Política si ésta no cumple con los lineamientos institucionales dispuestos por la jerarquía máxima institucional. De conformidad con el artículo 12 de la Ley General de Control Interno, Corte Plena debe tomar de inmediato las acciones correctivas y disponer, la propuesta cumpla, no solo con el Modelo de Gestión de Políticas Institucionales, sino también, con la Metodología de Administración de proyectos. Al respecto, el artículo 12 dispone: *“En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes: a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano*



Corte Suprema de Justicia **Secretaría General**

a su cargo. b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades. ...” Por su parte, el artículo 13 inciso b), relacionado con el “Ambiente de control”, señala que, en cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca -Corte Plena- desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno. Con ocasión de lo anterior, de aprobar la propuesta de Política, y no tomar de inmediato las acciones correctivas, se estaría debilitando el sistema de control interno. 2. El magistrado Alfaro en oficio 015-702-2021 del 19 de febrero de 2021, remitió a Corte Plena informe sobre el funcionamiento de las Comisiones en atención del informe 512-44-AEE-2014 denominado “Informe de advertencia relativo al mejoramiento de la gestión de las Comisiones del Poder Judicial”, emitido el 21 de mayo de 2014 por la Auditoría Judicial: En el informe 512-44-AEE-2014 de la Auditoría Judicial se dispuso: “3. Estudiar cada una de las comisiones que actualmente existen, a fin de que se defina lo siguiente: • **Resolver sobre su continuidad o eliminación**, así como la necesidad de ajustar los objetivos de su creación, **principalmente de aquellas que no sesionan regularmente**. • Definir la integración de las comisiones inactivas que se acuerden mantener, indicando quien asume la coordinación y la secretaría. • Establecer plazos de entrega para los informes pendientes de aquellas comisiones especiales temporales que se mantengan” (subrayado no corresponde al original). En el oficio 015-702-2021 del Magistrado Alfaro Vargas, se señaló en relación con el Programa Hacia Cero Papel: “... 18. No se recibió la información requerida del Programa Hacia Cero Papel, sin embargo, debido a la importancia institucional de la temática y de conformidad con los ejes transversales del Poder Judicial, en atención a la afinidad de la materia, lo procedente es adscribir el Programa Cero papel a la Comisión Ambiental...”. Con ocasión de lo anterior, y siendo un tema prioritario en la Agenda de Corte Plena el análisis de la propuesta del Magistrado Alfaro Vargas que entre otras conclusiones establece la importancia de que el Programa Hacia Cero Papel pase a la Comisión de Gestión Ambiental Institucional, lo procedente es reservar el conocimiento y aprobación de la propuesta de Política para cuando Corte Plena conozca y decida sobre el informe del Magistrado Alfaro. 3. La propuesta de Política debe estar acorde con el Plan de Gestión Ambiental Institucional 2022 aprobado por Corte Plena. El Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) 2022 se construyó siguiendo los lineamientos establecidos en el Decreto No. 36499-S-MINAET Reglamento para la Elaboración de Programas de Gestión Ambiental Institucional en el Sector Público de Costa Rica, así como los emitidos por el Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) a través de su Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DIGECA). El PGAI 2022 incorpora la experiencia acumulada durante los últimos 5 años a raíz de la implementación del PGAI para el periodo 2017-2021, por lo que, bajo el principio de mejora continua propio de los Sistemas de Gestión Ambiental, se busca mantener o seguir promoviendo lineamientos y buenas prácticas que permitan una gestión integral de los aspectos ambientales del Poder Judicial. Los aspectos ambientales se refieren a aquello que una actividad, producto o servicio genera (en cuanto a emisiones, vertidos, residuos, ruido, consumos, etc.) que tiene o puede tener incidencia sobre el ambiente; de esta forma corresponde con un elemento componente del proceso integral que se



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

realiza en una actividad, obra o proyecto público que puede (potencial o realmente) interactuar con el medio ambiente y producir impactos ambientales como consecuencia de dicha interacción. El **consumo de papel** es uno de los aspectos ambientales prioritarios en el diagnóstico ambiental del PGAI. En el apartado IV sobre el **Diagnóstico Ambiental Inicial** del PGAI, en lo relativo al aspecto consumo de papel, se indicó:

<p>Consumo de papel</p>	<p>- Generación de residuos sólidos. -Debido a la demanda de papel por parte de la institución, de manera indirecta se generan impactos asociados a la producción de papel (deforestación, agotamiento y contaminación del recurso hídrico, emisión de gases de efecto invernadero).</p>	<p>Medida</p>	<p>Fuentes de consumo: el papel es uno de los recursos más utilizados dentro de la institución, se emplea para la elaboración de documentos que se generan durante la ejecución de las labores propias de cada una de las diferentes oficinas y despachos que componen la institución.</p> <p>Medidas de ahorro en el consumo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con el Programa Cero Papel del Poder Judicial cuyo objetivo es reducir en forma significativa el consumo, promoviendo la aplicación de recursos tecnológicos, además de establecer buenas prácticas para el uso racional del papel. Se cuentan con varios sistemas informáticos para reducir el consumo de papel (Sistema 	<div style="text-align: center;"> <h3>Papel despachado 2017-2021</h3> <p>Fuente: Programa Hacia Cero Papel, Poder Judicial.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Subindicadores</th> <th colspan="4">Año</th> </tr> <tr> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cantidad total anual de resmas despachadas (resmas/año)</td> <td>41 364</td> <td>35 977</td> <td>52 388</td> <td>30 337</td> </tr> <tr> <td>Promedio mensual de resmas despachadas (resmas/mes)</td> <td>3 337</td> <td>2 922.69</td> <td>4 185.15</td> <td>2 489</td> </tr> <tr> <td>Consumo anual per cápita (resmas/año/persona)</td> <td>2.82</td> <td>2.37</td> <td>3.43</td> <td>2.06</td> </tr> <tr> <td>Promedio mensual consumo per cápita (resmas/mes/persona)</td> <td>0.23</td> <td>0.19</td> <td>0.27</td> <td>0.17</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Subindicadores	Año				2017	2018	2019	2020	Cantidad total anual de resmas despachadas (resmas/año)	41 364	35 977	52 388	30 337	Promedio mensual de resmas despachadas (resmas/mes)	3 337	2 922.69	4 185.15	2 489	Consumo anual per cápita (resmas/año/persona)	2.82	2.37	3.43	2.06	Promedio mensual consumo per cápita (resmas/mes/persona)	0.23	0.19	0.27	0.17
Subindicadores	Año																																
	2017	2018	2019	2020																													
Cantidad total anual de resmas despachadas (resmas/año)	41 364	35 977	52 388	30 337																													
Promedio mensual de resmas despachadas (resmas/mes)	3 337	2 922.69	4 185.15	2 489																													
Consumo anual per cápita (resmas/año/persona)	2.82	2.37	3.43	2.06																													
Promedio mensual consumo per cápita (resmas/mes/persona)	0.23	0.19	0.27	0.17																													



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Por su parte, en el apartado VI sobre el *Plan de Acción* del PGAI 2022, sobre el consumo de papel, se dispuso:

<i>Consumo de Papel</i>	Media	Reducir el consumo de papel	Reducir el consumo de papel en un 2% en relación con el indicador del año base Implementar el indicador del consumo real de resmas	Diciembre 2026	Cantidad de resmas consumidas por año y por mes. Cantidad de resmas despachadas por año y por mes.	- Campañas de sensibilización y capacitaciones en temas asociados al ahorro del papel. - Conformación y seguimiento a las Subcomisiones de Gestión Ambiental y su participación en el Programa Bandera Azul Ecológica. - Apoyo a las acciones identificadas en la Política institucional para la simplificación y celeridad de los trámites judiciales. - Promover el uso de tecnologías y herramientas tecnológicas existentes en la institución.
-------------------------	-------	-----------------------------	---	----------------	---	---

De acuerdo a lo anterior, cualquier Política orientada al tema del consumo del papel debe estar alineada al PGAI 2022 del Poder Judicial, el cual fue aprobado recientemente por Corte Plena y es una exigencia legal cuyo seguimiento y control corresponde al Ministerio de Ambiente y Energía. La propuesta sometida a análisis no está alineada al PGAI 2022, por lo que, aprobar la propuesta de Política, sin tomar de inmediato las acciones correctivas, implicaría un debilitamiento al sistema de control interno. 4. En relación con la simplificación de trámites, debe considerarse que existen lineamientos de la OCDE que deben considerarse. 5. Debe considerarse en la propuesta las competencias de la Contraloría de Servicios sobre el impulso de estas iniciativas”.

1.- Respecto a la observación que hace la Magistrada Damaris Vargas, referente a que la política no cumple con el Modelo de Gestión de Políticas Institucionales, tomando como base el oficio **997-PLA-PE-2021** del primero de setiembre del 2021, suscrito por el Máster Allan Pow Hing Cordero, Jefe del Subproceso de Planificación Estratégica, el cual se adjunta a este documento, se puede afirmar que la política sí cumple con la metodología aprobada por la Corte Plena en el 2020. En dicho oficio se indica: “Por tanto, al realizar la comparación de la



Corte Suprema de Justicia **Secretaría General**

*propuesta de política con la metodología aprobada, la única diferencia es que la autorización para su elaboración fue dada por el Consejo Superior en el 2015, y es hasta el 2020 donde se define que para iniciar con la elaboración de política se debe obtener el visto bueno de la Corte Plena. De esta manera, es por ello por lo que la recomendación 7.1 del informe 784-PLA-PE-2021, señala que la metodología cumple de manera parcial, pero obedece únicamente a la faltante de este punto; por lo demás se observa que cumple con la metodología aprobada por la Corte Plena en el 2020...” (el subrayado no pertenece al original). Nótese que, lo referente a la aprobación por Corte no se realizó, pues al momento de la elaboración de la política, el Poder Judicial **no tenía el Modelo de Gestión de políticas institucionales, pues fue hasta enero del 2020 que se aprobó**. En todo caso, como se mencionó supra, el Consejo Superior en la sesión N° 46-15 celebrada el 14 de mayo 2015 artículo LXXII, dispuso que “... *el Departamento de Planificación en conjunto con los Integrantes del Programa Hacia Cero Papel, elaboren una metodología que permita revisar y evaluar la política actual del citado Programa, lo anterior con el fin de generar una propuesta de ajuste y actualización.*” (Se adjunta el oficio 997-PLA-PE-2021).*

2.- En cuanto a que la política no cumple con la **Metodología de Administración de Proyectos**, en el capítulo III de la propuesta, sobre Metodología, se indica claramente que: “... *el proceso de construcción de la nueva política se supeditó a la Metodología de Administración de Proyectos Institucionales del Poder Judicial..., que son los métodos, técnicas y procedimientos que se siguieron durante el desarrollo de creación de esta política para lograr un diagnóstico que permitiera dibujar los objetivos que debían plantearse para resolver los problemas que se detectaron. Además, se llevaron a cabo una serie de talleres donde se propició un proceso de diálogo, consulta, validación y participación de actores estratégicos -internos y externos al Poder Judicial- que directa e indirectamente se prevé obtendrán un beneficio o mejoría de la situación actual con la política...*” Para reforzar lo anterior, se adjunta el acta de constitución, así como la declaración del alcance del proyecto, con los cuales se puede concluir que la política se elaboró bajo el enfoque de administración de proyectos. Propiamente en el acta de constitución del proyecto se indicó: “...Para poder alcanzar los compromisos instituidos y resultados esperados, este proyecto se desarrollará bajo la técnica de elaboración de una política pública así establecida por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN); de manera que su proceso diseño contendrá los diez principales elementos de una política pública. Además, se tendrá como guía la directriz institucional aprobada por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión N° 84-14 celebrada el 23 de setiembre de 2014, artículo XIV, que dispuso la obligación de aplicar la “Metodología de Administración de Proyectos Institucionales” (Circular 217-2014)...”

3.- La Magistrada Vargas Vásquez indica que la propuesta de Política debe estar acorde con el **Plan de Gestión Ambiental Institucional 2022** aprobado por Corte Plena en sesión 052-2021 del seis de diciembre del 2021, sin embargo, de la redacción de la observación no se logra extraer claramente de qué forma considera que la propuesta de política no está acorde con dicho plan, por lo que se procederá a dar una exposición de argumentos con los cuales se demuestra de sobra, que la política no contraviene dicho plan, sino que más bien lo promueve



Corte Suprema de Justicia *Secretaría General*

y potencia. Sobre el tema, es importante resaltar la participación activa que tuvo durante todo el proceso de creación, como parte del equipo de trabajo, el gestor ambiental, Eugenio Solís Rodríguez, designado por la Comisión Ambiental, para estos efectos, quien estuvo atento generando aportes en cada paso de la construcción de la política. Véase también, que en la Matriz de Resultados Esperados e Indicadores de Resultados, el eje estratégico de la política “Desarrollo Sostenible de la Gestión Judicial” tiene aparejada metas acordes con el Plan de Gestión Ambiental. A manera de ejemplo, una de estas metas indica: “Al 2033 se deben haber definido e implementado los mecanismos para valorar disminuir en la medida de lo posible el impacto ambiental de la plataforma tecnológica institucional...” También, el documento menciona como parte de la normativa que fomenta la propuesta, la Política de Gestión Ambiental. Además, como uno de los principios orientadores se definió el consumo responsable, donde se establece la adopción de criterios de adquisición de productos tecnológicos con un menor impacto ambiental, que incorporen características sociales y un mejor valor económico dentro del marco de su ciclo de vida del producto (considerar el costo de adquisición, uso, mantenimiento y disposición del bien, así como su aptitud para satisfacer el propósito de su adquisición), según objetivo n°12 de los ODS, la Política Nacional de Compras Públicas Sustentables, y el Plan de Gestión Ambiental Institucional 2017-2021 del Poder Judicial, vigente para el momento de redacción de la política (importante rescatar que el alcance del Plan de Gestión Ambiental Institucional para el periodo 2022-2026 se realizó considerando la experiencia obtenida en la implementación del plan del periodo 2017-2021). Conjuntamente con lo anterior, se realizó un alineamiento de la Política con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, dando como resultado una vinculación con varios de ellos en el capítulo VI. En razón de lo anterior y analizando la propuesta en su totalidad, es claro que la misma tiene la misión de promover lineamientos y buenas prácticas que permitan una gestión integral de los aspectos ambientales del Poder Judicial, tal y como lo establecen los sistemas de gestión ambiental. **Incluso en la meta de la reducción del papel consignada en el plan de acción del PGAI se establece como medidas ambientales para su consecución, el apoyo a las acciones identificadas en la Política institucional para la simplificación y celeridad de los trámites judiciales, lo que refuerza aún más que la propuesta está acorde al PGAI 2022.** Sin embargo, se aclara que, aunque el **consumo de papel** es uno de los aspectos ambientales prioritarios en el diagnóstico ambiental del Plan de Gestión Ambiental Institucional y parte importante de su plan de acción, donde se identifica como meta la reducción del papel, debe enfatizarse que **esta propuesta de política no está enfocada primordialmente a dicho aspecto**, tal y como ya se indicó, lo que busca es propiciar la celeridad y simplificación del sistema de administración de justicia en el Poder Judicial, en aras de un servicio público eficaz, eficiente y efectivo. Lo que significa conseguir que el Poder Judicial preste un servicio rápido y correcto a las personas usuarias, comprendiendo su situación y necesidades, donde no se les exijan trámites innecesarios y donde el trato y la gestión sean igual para todos, lo que genera que el Poder Judicial brinde un servicio público fuerte, que produce el resultado esperado. Sobre esto mismo, se resalta que como resultado de la evaluación sobre el cumplimiento de la política vigente, se determinó que si bien se había logrado implementar una serie de acciones e iniciativas que contribuyeron a la reducción del consumo de papel y al cambio en la cultura



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

judicial sobre el consumo de papel; a lo largo de este proceso también se evidenció que no se estaban resolviendo los problemas medulares, solo sus efectos, **y que para ello era necesario pasar de un objetivo enfocado solo en la reducción de consumo y gasto económico de papel, a uno de carácter sustancial, que coadyuvara a resolver los problemas de formalismos excesivos e innecesarios en los procesos judiciales** y que generan como efecto un alto consumo de papel, un impacto en el presupuesto judicial y limitación al acceso a una justicia y tutela judicial efectiva, pronta y cumplida para las personas. En esta propuesta de política el objetivo general ya no solo se enfoca en reducir en forma significativa el consumo del papel, sino que está dirigido a propiciar la celeridad y simplificación del sistema de administración de justicia en el Poder Judicial, en aras de un servicio público eficaz, eficiente y efectivo. Lo anterior, sumamente ligado al Plan Estratégico 2019-2024 del Poder Judicial que define la **misión y visión** de la institución de la siguiente manera: *Misión: “Administrar justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país”.* **Visión: “Ser un Poder Judicial que garantice a la persona usuaria el acceso a la justicia y resuelva sus conflictos con modernos sistemas de organización y gestión; compuesto por personal orientado por valores institucionales compartidos, conscientes de su papel en el desarrollo de la nación y apoyados en socios estratégicos.”** Así mismo, de la lectura integral del documento, así como de su plan de acción, se desprenden claramente los esfuerzos para impulsar la sostenibilidad ambiental en su ejecución, al promover la sensibilización ambiental en el personal judicial e incorporando en la medida de las posibilidades acciones para prevenir, mitigar, compensar y restaurar los impactos ambientales negativos y potenciar impactos ambientales positivos. En definitiva, la política va a contribuir con al fin del Plan de Gestión Ambiental, cual es, mejorar el desempeño ambiental de la organización, pues promueve la adquisición de bienes y servicios incorporando aspectos ambientales, sociales y económicos según la normativa sobre compras públicas sostenibles del país, el uso racional de los recursos mediante la promoción y aplicación de buenas prácticas de reducción, la promoción de una cultura ambiental en el personal institucional a través de actividades de sensibilización y capacitación, la prevención y reducción de los impactos ambientales generados por sus actividades.

4.- Respecto a la observación referente a que la política debe considerar los lineamientos de OCDE, del documento se extraen una serie de acciones que se relacionan directamente con promover la calidad y eficiencia en los procesos. Lo anterior bajo los siguientes argumentos:

1.- A través de esta política se pretende la promoción de buenas prácticas, el uso de recursos tecnológicos, la mejora de los trámites, donde se fomente la gestión o administración del talento del personal judicial y la participación ciudadana, todo como un medio para fortalecer el derecho de las personas usuarias a tener acceso pleno a la justicia y de que sus procesos reciban una tramitación ágil, oportuna y de calidad, sin discriminación alguna, de acuerdo a un sistema de justicia sensible y responsable ante las demandas de la sociedad. El problema principal a atender es: la limitación del acceso a los derechos fundamentales por la falta de celeridad y no simplificación del sistema de justicia del país. Tanto los objetivos generales y específicos de la política, las líneas de acción y los resultados esperados sobre los diferentes temas a tratar, están relacionados con los



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

lineamientos de OCDE sobre simplificación de trámites judiciales, que se lograrán principalmente a través del rediseño y sus oportunidades de mejora, que promueven la calidad y eficiencia en los procesos.

2.- Importante mencionar que la política está sustentada y justificada por un marco jurídico, como es la **Ley N°8220, de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 49 del 11 de marzo del 2002**, que tiene por objetivo simplificar los procesos de los trámites administrativos y que sean más eficientes, por lo que es claro que la propuesta coadyuva a la política regulatoria que promueve OCDE en sus lineamientos referentes a las iniciativas de simplificación de trámites para reducir la burocracia, medir y disminuir la carga administrativa. En concreto, la política busca principalmente por medio del rediseño la simplificación administrativa que pretende la eliminación de obstáculos que generan el inadecuado funcionamiento del Poder Judicial en detrimento del usuario, siendo que el impacto de esa simplificación deberá medirse en los seguimientos de los respectivos rediseños donde se hayan detectado estos obstáculos, por medio de criterios cuantitativos y cualitativos, así como mediante el criterio del usuario a través de la Contraloría de Servicios.

5.- Ahora bien, respecto a las competencias de la Contraloría de Servicios sobre el impulso de estas iniciativas, se informa que durante todo el proceso de formulación, construcción y redacción de la política esta dependencia participó activamente, aunado a que el documento tiene amparo legal en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio. La Política establece como un lineamiento estratégico que la Contraloría de Servicios conjuntamente con la Comisión de Personas Usuarias proporcionarán, a las instancias responsables de la toma de decisiones institucionales, información referente al acceso a la justicia y prestación de los servicios que reciben las personas usuarias, de manera que sirva como insumo para la identificación de prioridades en la solución de los problemas que imposibilitan la prestación de un buen servicio público. De igual forma, en la Matriz de Resultados Esperados e indicadores de resultados de la política se define a la Contraloría de Servicios como el ente responsable o con el cual se debe coordinar para la consecución de las metas. También, la Contraloría de Servicios rindió su plan de acción, (el cual se envió adjunto a la política) con la ruta a seguir para el logro de metas y objetivos que ayudan a impulsar y operativizar esta política.

6.- Por último, en relación a la observación sobre la suspensión de la aprobación de la política hasta la aprobación del informe del Magistrado Alfaro Vargas, se considera que la aprobación de las políticas institucionales es competencia del máximo órgano del Poder Judicial, el cual es la Corte Plena, tal y como lo dispone el Modelo de Gestión de Políticas Institucionales, por lo que no se observa una relación entre la aprobación de la política y la aprobación del dictamen sobre las comisiones institucionales, pues son temas distintos.

En todo caso, es relevante indicar que diferentes Comisiones como la de accesibilidad, la de usuarios y ambiental participaron durante la construcción de esta política, esto tomando en cuenta que la preocupación de la Magistrada Vargas Vásquez en torno a este tema puede girar entorno a que las comisiones, no tienen conocimiento de este proyecto.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

Conforme a todo lo anterior, se insta respetuosamente a la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, la inclusión en agenda de Corte Plena de esta respuesta, con la intención de que se analice y finalmente se apruebe la propuesta de política, para poder iniciar con su operativización, pues ésta contribuirá significativamente en el mejoramiento de la gestión ambiental institucional y en la prestación de un buen servicio público”.

- 0 -

La Secretaría General de la Corte en correo electrónico del 7 de abril de 2022, solicitó a la licenciada Pizarro Gutiérrez, aclarara si el informe remitido por la Dirección de Planificación mediante oficio N° 462-PLA-PE-2020 del 18 de marzo del 2020, seguía vigente o si carecía de interés actual.

La servidora Roxana Gómez Barquero, secretaria del Consejo Superior, en correo electrónico del 18 de abril de 2022, indicó literalmente:

“Reciba un cordial saludo. Con indicaciones de la Licda. Sandra Pizarro Gutiérrez, Integrante del Consejo Superior se remite el presente correo en relación con el Oficio CS-69-2022 y en respuesta a su consulta con respecto a la aclaración si el oficio N°462-PLA-PE-2020 sigue vigente o si carece de interés actual.

En el informe 462-PLA-PE-2020 la Dirección de Planificación emitió criterio sobre el cumplimiento de la Política con los requerimientos del Modelo de Gestión de Políticas Institucionales del Poder Judicial, aprobado por la Corte Plena en sesión 02-20, celebrada el pasado 13 de enero, artículo XXXII. En dicho informe se hicieron observaciones y recomendaciones con el fin de que se adicionaran y modificaran ciertos aspectos de la propuesta, así como que se realizara una vinculación con el Plan Estratégico Institucional 2019-2024. Es así que, el Programa Hacia Cero Papel trabajó arduamente para realizar los ajustes necesarios acordes a la estructura definida del Modelo de Gestión de Políticas Institucionales. Siendo que una vez que se realizaron, se envió nuevamente la política a la Dirección de Planificación, quienes volvieron a revisar y emitieron el informe 517-PLA-PE-2021, donde según criterio técnico persistían algunos aspectos a modificar, los cuales se atendieron. Finalmente, se emitió el informe 997-PLA-PE-2021 donde se indica claramente que la política sí cumple con la metodología aprobada por la Corte Plena en el 2020. En dicho oficio se indica: “Por tanto, al realizar la comparación de la propuesta de política con la metodología aprobada, la única diferencia es que la autorización para su elaboración fue dada por el Consejo Superior en el 2015, y es hasta el 2020 donde se define que para iniciar con la elaboración de política se debe obtener el visto bueno de la Corte Plena. De esta manera, es por ello por lo que la recomendación 7.1 del informe 784-PLA-PE-2021, señala que la metodología cumple de manera parcial, pero obedece únicamente a la faltante de este punto; por lo demás se observa que cumple con la metodología aprobada por la Corte Plena en el 2020...” (el subrayado no pertenece al original).

De esta forma, el último informe que emitió Planificación sobre el análisis de si la política cumple o no con el Modelo de Gestión de Políticas Institucionales es el 997-PLA-2021, por lo que los anteriores no tienen relevancia para efectos de



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

determinar si la política cumple o no, ya que se emitieron durante el proceso con el fin de que la política se ajustara a dicho modelo, lo que finalmente se consiguió, tal y como se indica por parte de Planificación en el informe indicado”.

-0-

El oficio N° 997-PLA-PE-2021 de 1 de setiembre de 2021, dirigido a la licenciada Sandra Pizarro Gutiérrez, Coordinadora del Programa Hacia Cero Papel, literalmente dice:

“En atención a su oficio CS-193-2021, le transcribo informe suscrito por el Máster Allan Pow Hing Cordero, Jefe del Subproceso Planificación Estratégica, que dice:

“En oficio CS-193-2021 del 26 de agosto de 2021, suscrito por la Licenciada Sandra Pizarro Gutiérrez, Integrante del Consejo Superior; entre otras cosas, se menciona:

“...en mi condición de Coordinadora del Programa Hacia Cero Papel, con la finalidad de referirme al informe 784-PLA-PE-2021, suscrito por su persona, mediante el cual se da respuesta al oficio CS-78-2021, en el cual solicité se indicara, si con los cambios realizados, la propuesta “Política Institucional para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales cumple con el Modelo de Gestión de Políticas Institucionales del Poder Judicial, aprobado por la Corte Plena, en sesión 2-2020, celebrada el 13 de enero del 2020, artículo XXXII.

*El informe indicado, entre otras cosas, concluye que: “... La propuesta de política **cumple de manera parcial** con la estructura definida del Modelo de Gestión de Políticas Institucionales, quedando únicamente pendiente la aprobación e incorporación del acuerdo por parte de la Corte Plena relacionado con la declaración del tema propuesto como de interés institucional....” Al respecto, considero, que si bien es cierto, no se cuenta con la aprobación indicada por parte de Corte Plena, el Consejo Superior en la sesión N° 46-15 celebrada el 14 de mayo 2015 artículo LXXII, dispuso que el “...Departamento de Planificación en conjunto con los Integrantes del Programa Hacia Cero Papel, elaboren una metodología que permita revisar y evaluar la política actual del citado Programa, lo anterior con el fin de generar una propuesta de ajuste y actualización”, por lo que, es claro, que se cuenta con el visto bueno del máximo órgano administrativo del Poder Judicial para la elaboración de dicha propuesta, siendo innecesario y hasta contraproducente que se indique en los elementos conclusivos del informe que la política cumple **parcialmente** con la estructura definida del Modelo de Gestión de Políticas Institucionales.”.*

En virtud de lo anterior, se detalla:

- 1. La Corte Plena en sesión 2-2020, celebrada el 13 de enero de 2020, artículo XXXII, aprobó el “Modelo de Gestión de las Políticas Institucionales; lo cual fue puesto en conocimiento institucional por la Secretaría General de la Corte mediante la Circular de la 22-2020 del 13 de febrero de 2020.*
- 2. El 3 de febrero de 2020 y el 3 de marzo de 2020, se recibieron los oficios 1051-20 y 2294-20 respectivamente de la Secretaría General de la Corte Suprema de*



Corte Suprema de Justicia **Secretaría General**

- Justicia, solicitando emitir el criterio técnico correspondiente, sobre el cumplimiento de la Política “Hacia una Justicia pronta y sin papeles”, misma que el Programa de Cero Papel decidió modificar su nombre por “Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales”; con los requerimientos del Modelo de Gestión de Políticas Institucionales del Poder Judicial.
3. De esta manera, mediante oficio 462-PLA-PE-2020 del 18 de marzo de 2020, la Dirección de Planificación remitió con observaciones a la Secretaría General de la Corte, el criterio técnico sobre la propuesta de la política “Hacia una justicia pronta y sin papeles”.
 4. Posteriormente, el Programa de Cero Papel realizó los ajustes a la política y remitió a la Dirección de Planificación el oficio CS-26-2021 del 15 de febrero de 2021, para la respectiva revisión.
 5. Así, mediante el oficio 517-PLA-PE-2021 del 10 de mayo de 2021, se da respuesta al oficio CS-26-2021, sobre la verificación de los ajustes solicitados a la “Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales” y se indicaron algunas recomendaciones en cuanto a la implementación de la Metodología de Gestión de Políticas en el Poder Judicial.
 6. Luego, a través del oficio CS-78-2021 del 20 de mayo de 2021, suscrito por la Licenciada Sandra Pizarro Gutiérrez, Integrante del Consejo Superior remite la política con los ajustes solicitados.
 7. Finalmente, mediante oficio 784-PLA-PE-2021 del 13 de julio de 2021, se realiza el análisis de la propuesta de la “Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales”, de acuerdo con las competencias dadas a la Dirección de Planificación en cuanto a la revisión de la propuesta con la estructura estándar aprobada, indicando:

“Recomendaciones:

- 7.1. Con base en el análisis detallado en el Cuadro 1: Revisión de la propuesta de la “Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales” de acuerdo con la estructura definida del Modelo de Gestión de Políticas Institucionales, **se observa que la propuesta de política cumple con el modelo aprobado; quedando únicamente pendiente la aprobación e incorporación del acuerdo por parte de la Corte Plena relacionado con la declaración del tema propuesto como de interés institucional.** Por tanto, se recomienda remitir para valoración por parte de la Corte Plena la propuesta de política indicando el elemento pendiente de incorporar, siendo este el elemento fundamental para iniciar una propuesta de política institucional”.

Al respecto, cabe aclarar que dentro de la propuesta de la política en el oficio CS-78-2021 entre otras cosas se menciona:

“Programa **(de Cero Papel)** en el 2010 luego de un diagnóstico general por ámbito del gasto en consumo de papel, estableció una propuesta de “Política Institucional Cero Papel”, la cual fue aprobada por Corte Plena en la sesión N° 16-11 del 30 de mayo de 2011, artículo XXXIII; que ha pretendido promover paulatinamente la eliminación del uso del papel, enfocando la actividad judicial hacia una “justicia sin papeles”, en la cual el papel y las formalidades



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

innecesarias dejen de ser una barrera, para lograr transformaciones y mejorar la gestión en el servicio público de justicia.

(...)

*... el Consejo Superior en la sesión N° 46-15 celebrada el 14 de mayo 2015 artículo LXXII, dispuso que el “...Departamento de Planificación en conjunto con los Integrantes del Programa Hacia Cero Papel, elaboren una metodología que permita revisar y evaluar la política actual del citado Programa, lo anterior con el fin de generar una propuesta de ajuste y actualización.””. **Lo subrayado con negrita con compete al original.***

En virtud de lo anterior, se observa que la propuesta de la “Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales” cuenta con el visto bueno del Consejo Superior desde el año 2015 para iniciar su elaboración. Asimismo, se destaca que al momento de su elaboración el Poder Judicial no tenía aprobada la metodología de gestión de políticas institucionales, sino fue hasta enero de 2020.

Por tanto, al realizar la comparación de la propuesta de política con la metodología aprobada, la única diferencia es que la autorización para su elaboración fue dada por el Consejo Superior en el 2015, y es hasta el 2020 donde se define que para iniciar con la elaboración de política se debe obtener el visto bueno de la Corte Plena. De esta manera, es por ello por lo que la recomendación 7.1 del informe 784-PLA-PE-2021, señala que la metodología cumple de manera parcial, pero obedece únicamente a la faltante de este punto; por lo demás se observa que cumple con la metodología aprobada por la Corte Plena en el 2020.

“.

- 0 -

Expresa la magistrada Vargas: "Buenas tardes, compañeros y compañeras, señor Presidente.

En primer orden, mi reconocimiento a mi compañera Iris Rocío Rojas por su reelección, realmente es una reelección con propósito y su participación es extraordinaria, no solamente en esta Corte y en Sala Primera, así que mi regocijo por esa decisión de la Asamblea Legislativa.

De igual manera, en relación con la política que se está recomendando que se apruebe, había recomendaciones de doña Patricia Solano y mías, que vienen atendidas o por lo menos con comentarios.

La única reserva que tengo es que hay una recomendación en el informe del magistrado Gerardo Rubén Alfaro, de que el programa Hacia Cero Papel, se integre con la Comisión Ambiental Institucional.

En el caso de la Comisión Ambiental Institucional, consideramos que es pertinente esa función, porque se duplican funciones sobre todo en el enfoque a lo que es Cero Papel, que realmente es un tema del ámbito ambiental. De igual manera por el enfoque, a mí me parece que esa política está inmersa en competencias de otras comisiones, pero sí se atienden las demás recomendaciones que hice yo en su momento, así que le agradezco mucho a la señora Sandra Pizarro, coordinadora del



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

programa Hacia Cero Papel.

Pero en mi caso, con las reservas de que está pendiente de que esta Corte se pronuncie sobre un tema urgentísimo, que es el informe del magistrado Gerardo Rubén Alfaro sobre fusión de comisiones, entre otros aspectos vinculados con ese tema, para que se deje por favor plasmado. Muchas gracias don Fernando".

Se acordó: 1.) Tener por hechas las manifestaciones de la magistrada Vargas, sobre el tema pendiente de resolver respecto de la integración del programa Hacia Cero Papel con la Comisión Ambiental Institucional, cuando se discutan las recomendaciones del informe del magistrado Alfaro en cuanto a la fusión de comisiones. 2.) Tener por rendidas las comunicaciones de la licenciada Sandra Pizarro Gutiérrez, en condición de Coordinadora del Programa Cero Papel, y aprobar la siguiente de Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales:

“I.- INTRODUCCIÓN

El Poder Judicial a lo largo de los últimos años ha venido realizando grandes esfuerzos orientados a modernizar la gestión judicial, donde la excesiva burocratización de la administración de justicia, arraigada a una cultura de uso de papel abundante y la deshumanización de los servicios, entre otras causas, ha impedido una celeridad gestión y retrasos injustificados en las decisiones judiciales.

En este marco, la creación del Programa Hacia Cero Papel por parte del Consejo Superior en la sesión N° 5-2010 del 19 de enero de 2010, artículo XLV, conformado por representantes de los diferentes ámbitos del Poder Judicial, surgió en ese momento como una iniciativa para que este equipo de trabajo asumiera el liderazgo y desarrollo de políticas y estrategias que contribuyeran al desarraigo del papel innecesario, al apego a la escritura en los procesos judiciales, e incentivación del uso de las soluciones tecnológicas como medio para abonar al rediseño y simplificación de los procesos, propiciando con ello la ruta hacia una mejor y más ágil gestión judicial.

En el 2010, luego de un diagnóstico general por ámbito del gasto en consumo de papel, el Programa estableció una propuesta de “Política Institucional Cero Papel”, la cual fue aprobada por Corte Plena en la sesión N° 16-11 del 30 de mayo de 2011, artículo XXXIII; con la cual se ha pretendido promover paulatinamente la eliminación del uso del papel, enfocando la actividad judicial hacia una “justicia sin papeles”, en la cual el papel y las formalidades innecesarias dejen de ser una barrera para lograr transformaciones y mejorar la gestión en el servicio público de justicia.

Sin embargo, en setiembre de 2013, como resultado de la evaluación sobre el cumplimiento de esta política, se determinó que si bien a la fecha se han logrado implementar una serie de acciones e iniciativas que han contribuido a la reducción del consumo de papel y se han mostrado cambios en la cultura judicial de cero papel; a lo largo de este proceso también se evidenció que no se estaban resolviendo los problemas medulares, solo sus efectos, y que para ello era necesario pasar de un objetivo enfocado solo en la reducción de consumo y gasto económico de papel, a uno de carácter sustancial, que coadyuvara a resolver los problemas de formalismos excesivos e



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

innecesarios en los procesos judiciales y que generan como efecto un alto consumo de papel, un impacto en el presupuesto judicial y limitación al acceso a una justicia y tutela judicial efectiva, pronta y cumplida para las personas.

Dentro de este contexto, **el Consejo Superior en la sesión N° 46-15 celebrada el 14 de mayo 2015 artículo LXXII, dio la autorización para la actualización de la política**, donde dispuso que el “...*Departamento de Planificación en conjunto con los Integrantes del Programa Hacia Cero Papel, elaboren una metodología que permita revisar y evaluar la política actual del citado Programa, lo anterior con el fin de generar una propuesta de ajuste y actualización.*”



En atención a este acuerdo y respondiendo al componente tres del Plan Estratégico del Poder Judicial 2013-2018, específicamente el punto 3.2 referente a la modernización e innovación de la gestión judicial que “...refiere a la incorporación en la gestión de los despachos y oficinas judiciales, de modernos e innovadores sistemas de justicia sustentados en criterios de calidad acreditados.”, y cuyo objetivo está en sustituir las modalidades tradicionales de trabajo, creando una gestión judicial moderna, innovadora, eficiente, sostenible, segura y de calidad; la construcción de la nueva política pública para el Poder Judicial, denominada “**Simplificación y celeridad de trámites judiciales**” incorpora estrategias relacionadas con las buenas prácticas de los despachos judiciales y el uso de la tecnología, para simplificar, acelerar, y hacer más comprensible los procesos judiciales; fomentar la gestión o administración de talento del personal judicial, además incentivar la participación ciudadana; todo lo cual, busca facilitar a las instancias superiores del Poder Judicial, la toma de decisiones en cuanto al establecimiento de acciones que contribuyan no solo a la optimización de los recursos institucionales, atacando los problemas asociados a los formalismos excesivos y la lentitud de los procesos judiciales para agilizar los trámites, facilitar las comunicaciones, y los mecanismos de control; sino también, poder lograr un mayor acceso a la justicia y dar respuesta a las necesidades de una justicia pronta.

Es importante señalar que poner en práctica nuevas formas de actuación para lograr una justicia pronta, eficiente, eficaz y efectiva de conformidad con el mandato constitucional (artículo 41 de la Constitución Política), es una obligación y responsabilidad de todas y todos dentro del Poder Judicial, por lo que la “**Política para la simplificación y celeridad de trámites judiciales**” tiene como alcance el contribuir a encaminar al Poder Judicial a mejorar en gran medida el acceso a la justicia y la tutela efectiva de una justicia pronta y cumplida, ya que busca la eliminación progresiva de los formalismos excesivos e innecesarios en la tramitación de los procesos (administrativos y jurisdiccionales), que permita la reducción del uso del papel en los procesos judiciales en general y la maximización de los recursos tecnológicos, sin deterioro de los derechos fundamentales de las personas usuarias de acuerdo con sus necesidades al momento que requieran la tutela judicial efectiva por medio del sistema judicial y de conformidad con la protección que les ampara de conformidad con el Principio de accesibilidad de esta política.

Dicho alcance se establece desde tres ejes o líneas de acción; por un lado propiciando la celeridad y simplificación del sistema de Administración de Justicia a través del rediseño judicial; que conlleve necesariamente la articulación de los diferentes intervinientes en la administración de justicia con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos y la calidad del servicio público.

De la mano con los esfuerzos estratégicos que se deben implementar en el Poder Judicial para lograr paulatinamente un cambio en la cultura institucional, se debe incorporar como un factor importante la gestión o administración del talento del personal judicial, ello como un medio para la mejora continua del servicio y contando con la participación de las personas usuarias en el proceso, de conformidad con las acciones establecidas en la política de justicia abierta aprobada por Corte Plena en la sesión N° 10, artículo XIII del 12 de marzo del 2018 que establecen como determinante dicha



participación para dar respuesta a las demandas y realidades ciudadanas, generándose satisfacción en la población costarricense.

Como decía el Dr. Luis Paulino Mora Mora (q.d.D.g): *“Es necesario ahora que se pongan en práctica nuevas formas de actuación para lograr una justicia eficiente y eficaz. Se avanza con ello hacia la redefinición del Poder Judicial, pero ya no más como un Poder en sí mismo, sino como un servicio público, con la persona –el ser humano que acude al juez – como eje central de su actuación. De este modo, las obligaciones de quien ejerce la Administración de Justicia con la sociedad no se agotan en el cumplimiento de papeles sociales, sino que, como consecuencia de la evolución hacia una democracia realmente participativa, se comienza a exigir que los Poderes Judiciales cumplan debidamente su cometido de dar a la población una justicia pronta y cumplida, con plena satisfacción de la ciudadanía quien ya entró a participar y opinar sobre el servicio de justicia que recibe. (...) Las nuevas tecnologías constituyen un gran aporte a la solución de los problemas de la justicia; pero su uso, quiero insistir, necesariamente tiene que ser inteligente. No resulta conveniente informatizar el sistema para continuar haciendo lo mismo, pues una mala utilización puede fortalecer las debilidades que tratan de superarse...”*¹

¹ Libro Programa Hacia Cero Papel, Ruta hacia la eliminación del papel y cambio cultural, organizacional, oralidad y gestión judicial, 2013



II.- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

2.1 **Definición de la simplificación y celeridad de trámites judiciales.**

En los primeros talleres realizados para la construcción de la política, las personas participantes plantearon la necesidad de ajustar el nombre de la misma para que esta se alinee con sus objetivos, de esa manera se estableció como primera propuesta “*Política hacia una justicia pronta y sin papeles*”, entendida como una justicia en la que el papel y las formalidades innecesarias en la gestión pública del Poder Judicial, no sean una barrera para lograr transformaciones y mejorar el servicio de justicia en los diferentes ámbitos, permitiendo esto un trámite más ágil de los expedientes judiciales y administrativos.

A través de esta política se pretende la promoción de buenas prácticas que contribuyan al desarraigo al papel, ya sea a través del uso de recursos tecnológicos o sin ellos, por medio de la mejora de los procedimientos, donde se fomente la gestión o administración del talento del personal judicial y la participación ciudadana, todo como un medio para fortalecer el derecho de las personas usuarias a tener acceso pleno a la justicia sin barreras y de que sus procesos reciban una tramitación ágil, oportuna y de calidad, sin discriminación alguna de acuerdo a un sistema de justicia sensible y responsable ante las demandas de la sociedad.

Posteriormente, se estableció como propuesta final el siguiente nombre: “**Política para la simplificación y celeridad de trámites judiciales**”; lo anterior, tomando como guía orientadora que el problema planteado que se debe atender es: “la limitación del acceso a los derechos fundamentales por la falta de celeridad y no simplificación del sistema de justicia del país. Conjuntamente con esto se realizó un análisis integral de los objetivos de la política tanto generales como específicos, las líneas de acción y los resultados esperados sobre los diferentes temas a tratar, concluyéndose que el nombre indicado era el que mejor se adaptaba al enfoque de la nueva política.

2.2 **Definición y delimitación del tema o problema.**

La Política para la simplificación y celeridad de trámites judiciales en el Poder Judicial, se orienta al establecimiento de acciones estratégicas que buscan dar solución al siguiente problema:

La limitación del acceso a los derechos fundamentales por la falta de celeridad y la no simplificación del sistema de justicia del país.

Entre las principales causas que generan esta situación dentro del Poder Judicial, según se determinó en el diagnóstico, se encuentran el excesivo formalismo y tramitologías innecesarias que, a falta de una estandarización en los procedimientos administrativos y judiciales, sistemas tecnológicos actualizados, brecha tecnológica y generacional sin resolver, una cultura basada en la calidad y compromiso de lograr un alto nivel de desempeño y rendición de cuentas por parte de todo el personal judicial, se han constituido en un gran obstáculo para lograr cumplir el mandato de la Constitución de una justicia pronta y cumplida.



Siendo que cualquier trámite que se realiza en las diferentes instancias judiciales, no escapa de ser calificado como complejo, lento, con gestiones innecesarias o repetitivas, poco transparentes, eficientes, eficaces y efectivas, que solo vienen a saturar de papeles los expedientes y atrasar las decisiones; se ha dado base para la pérdida de credibilidad y confianza de la ciudadanía en el sistema, quien en los últimos años ha sido crítica en relación con el servicio de justicia que recibe y cuyo impacto económico crece cada vez más.

Este tema fue considerado de interés institucional por el Consejo Superior en la sesión N° 46-15 celebrada el 14 de mayo 2015 artículo LXXII, dio la autorización para la actualización de la política, donde dispuso que el “...Departamento de Planificación en conjunto con los Integrantes del Programa Hacia Cero Papel, elaboren una metodología que permita revisar y evaluar la política actual del citado Programa, lo anterior con el fin de generar una propuesta de ajuste y actualización.”

Además, la política está sustentada y justificada por un marco jurídico, como es:

- Constitución Política.
- Ley General de la Administración Pública.
- Ley de Protección al Ciudadano del excesivo de requisitos y trámites administrativos.
- Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.
- Entre una amplia gama de normativa nacional e internacional, que se detalla ampliamente en la sección Marco Legal.

Por otra parte, se considera importante definir que la gestión de la presente política está a cargo del Programa Hacia Cero Papel. Sin embargo, se deja a discreción de la Corte Plena, mantener o definir la instancia rectora responsable de su gestión.

2.3 Marco legal.

Existe normativa nacional como internacional de Derechos Humanos que sustenta la interpretación que orientará los enfoques, principios y lineamientos que se han definido para regular, promover, disponer o intervenir en la “*Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales*”, a saber:

2.3.1. Nivel Nacional.

- La Constitución Política en su artículo 9 establece las bases para un gobierno participativo; mientras que el artículo 11 el principio de legalidad, transparencia y rendición de cuentas; el numeral 27 garantiza el derecho de petición ante cualquier persona servidora pública o entidad oficial, y el recibir una respuesta oportuna; el artículo 30 refiere al libre acceso a la información de interés público, salvo los secretos de Estado; destacando el 41 que establece el derecho fundamental a una justicia pronta y cumplida.
- La Ley General de la Administración Pública N° 6227 del 4 de marzo de 2002, en su artículo 4 establece que “*La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar*



su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.”; el 11 refiere al principio de legalidad en que está sometida la Administración Pública; además, conforme al artículo 13 estará sujeta “...a todas las normas escritas y no escritas del ordenamiento administrativo, y al derecho privado supletorio del mismo, sin poder derogarlos ni desaplicarlos para casos concretos.”

- Ley de Protección al Ciudadano del excesivo de requisitos y trámites administrativos, Ley N°8220 del 4 de marzo de 2002, tiene por objetivo simplificar los procesos de los trámites administrativos y que sean más eficientes; así su artículo 2 señala que *“La información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública, no podrá ser requerida de nuevo por esos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean.”* En igual sentido se debe considerar Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N°7472 sus artículos 3 y 4, relacionados con eliminación de trámites y excepciones.
- Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454, Artículo 6 refiere sobre *“Gestión y conservación de documentos electrónicos. Cuando legalmente se requiera que un documento sea conservado para futura referencia, se podrá optar por hacerlo en soporte electrónico, siempre que se apliquen las medidas de seguridad necesarias para garantizar su inalterabilidad, se posibilite su acceso o consulta posterior y se preserve, además, la información relativa a su origen y otras características básicas.”*

La siguiente tabla muestra otra normativa nacional importante que ofrece amparo jurídico a la política:



NORMATIVA NACIONAL		
Título	Año de emisión	Aspectos relevantes asociados a la Política.
Ley del Sistema Nacional de Archivos, Ley N° 7202.	1990	El Poder Judicial está regulado por las directrices que establece el Archivo Nacional en materia de gestión y conservación de documentos físicos y electrónicos
Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600	1996	<p>La información debe quedar en formato electrónico de texto que pueda ser procesados para que puedan ser leídos con mecanismos tecnológicos para personas con discapacidades visuales o en su caso auditivos.</p> <p>La política no debe dejar por fuera a las personas usuarias con capacidades disminuidas que no pueden por sus limitantes acceder efectivamente a los expedientes electrónicos.</p> <p>Art.1 Garantiza igualdad al sector vulnerable, lo cual implica acceso a los medios de justicia tecnológica.</p> <p>Art.4 inciso a) Inclusión de oportunidad y accesibilidad a los servicios. Art. Garantía de accesibilidad a la información.</p> <p>Circular Corte Plena m No. 77-2004 obligación de todos los despachos judiciales de cumplir con el acceso a la justicia.</p>
Ley General de Control Interno, Ley 8292 y su respectivo Manual de Control Interno	2009	Artículo 16 de la Ley señala el deber de los jerarcas y titulares subordinados de contar con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional.
Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos N° 8839, del 13 de julio del 2010, en La Gaceta N°135	2010	Tiene por objetivo “regular la gestión integral de residuos y el uso eficiente de los recursos, mediante la planificación y ejecución de acciones regulatorias, operativas, financieras, administrativas, educativas, ambientales y saludables de monitoreo y evaluación.” con la intención de prevenir y reducir la generación de residuos.
Reglamento sobre Expediente Judicial Electrónico ante el Poder Judicial. Aprobado por Corte Plena en sesión N° 22-13, celebrada el 20 de mayo de 2013, artículo XXXI, y	2013	El uso de medios electrónicos en la tramitación de procesos judiciales, comunicación de actos y transmisión de piezas procesales será admitido en los términos de este Reglamento.



que fue publicado mediante circular N° 104-2013		
Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, Ley N° 9120	2013	Garantizar los derechos de las personas usuarias respecto de los servicios que reciben de las organizaciones públicas. Establece la obligación de promover políticas de calidad en la prestación de los servicios.
Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley N° 8968, La Gaceta N° 170 de 5 de setiembre de 2011	2011	Tiene por objetivo “Garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes.”
Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información”, Contraloría General de la República, Resolución No. R-	2007	Directrices y regulaciones técnicas emanadas por la Junta Administrativa del Archivo Nacional: Acuerdo N° 4.1 del 14 de noviembre de 2007, las “Regulaciones Técnicas sobre la administración de los documentos producidos por medios



NORMATIVA NACIONAL		
CO-26-2007 del 7 de junio, 2007 (Publicada en La Gaceta No.119 del 21 de junio, 2007), Circular N° 206		automáticos”: obligación de implementar políticas procedimientos para la creación, organización, utilización conservación de los documentos en soporte electrónico además de la regulación del uso del correo electrónico. Deber de las Instituciones de prever una política presupuestaria continua que permita desarrollar programas informáticos y mantener una constante actualización de sus equipos.

2.3.2. Normativa interna al Poder Judicial

- Ley Orgánica del Poder Judicial, N.º 7333, señala en su artículo 2 que el Poder Judicial solo está sometida a la Constitución Política y la ley, pero confiere que en la autoridad superior de la Corte prevalecerá sobre su desempeño, para poder garantizar que la Administración de Justicia cumpla con el mandato constitucional de que su accionar sea pronta y cumplida. El artículo 6 bis (adicionado mediante Ley N° 7728 el 15 de diciembre de 1997) párrafo quinto señala que “...La Corte Suprema de Justicia dictará los reglamentos necesarios para normar el envío, recepción, trámite y almacenamiento de los citados medios; para garantizar su seguridad y conservación; así como para determinar el acceso del público a la información contenida en las bases de datos...”, el artículo 56, inciso 21 establece las potestades de la Corte Plena para emitir reglas prácticas sobre justicia pronta y cumplida. El artículo 81 indica las atribuciones del Consejo Superior para emitir directrices.
- Estatuto de la Justicia y derecho de las personas usuarias del sistema judicial, aprobado por Corte Plena en la Sesión N° 039-03 del 20-10-2003, Artículo IX. Artículo 1: Establece la justicia como un valor esencial para la razonable convivencia en sociedad, pero también lo es para el fortalecimiento del sistema democrático. Entendiendo que la justicia es un servicio público y las personas tienen derecho a que se le brinde en los más altos niveles de oportunidad, probidad, eficiencia, transparencia, calidad y, especialmente, con respeto de quien acude en demanda de ella.

Igualmente, existen otras normativas especiales que regulan al Poder Judicial y que contienen disposiciones orientadas a fomentar la política:

NORMATIVA INTERNA DEL PODER JUDICIAL		
Título	Año de emisión	Aspectos relevantes asociados a la Política.
Plan Estratégico del Poder Judicial 2013-2018	2013	Punto 3.2 referente a la modernización e innovación de la gestión judicial que “...refiere a la incorporación en la gestión de los despachos y oficinas judiciales, de modernos e innovadores



		<i>sistemas de justicia sustentados en criterios de calidad acreditados.”, y cuyo objetivo está en sustituir las</i>
NORMATIVA INTERNA DEL PODER JUDICIAL		
		modalidades tradicionales de trabajo, creando una gestión judicial moderna, innovadora, eficiente, sostenible, segura y de calidad. Misión y Visión del Poder Judicial
Plan Estratégico Institucional - Poder Judicial 2019-2024	2018	Misión del Plan Estratégico Institucional: a. Administrar Justicia pronta, cumplida y accesible: Consiste en planificar, organizar y dirigir la institución con el fin de brindar una respuesta de justicia oportuna y expedita (eficiencia), de conformidad con el ordenamiento jurídico (eficacia); así como, establecer los mecanismos requeridos que permitan el derecho de las personas a obtener una respuesta judicial, considerando las condiciones particulares de las diferentes poblaciones que acuden por los servicios institucionales (efectividad). b. De conformidad con el ordenamiento jurídico: Se refiere a la resolución de los conflictos acorde al conjunto de normas jurídicas que rigen a la sociedad, tanto nacionales como de orden internacional. c. Para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país: Significa reconocer que el accionar de todas las instancias judiciales tienen un impacto en el fortalecimiento de la democracia, el desarrollo de una sociedad más pacífica y los distintos factores de



		desarrollo social, económico, cultural, político, ambiental y tecnológico del país.
Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial. Aprobada por Corte Plena en sesión N° 26 y 28-15, celebradas el 6 y 20 de julio de 2015-. Circular 138-2015	2015	Aspira a la construcción de una cultura judicial más inclusiva y respetuosa de la ciudadanía, así como a una serie de condiciones necesarias para que la sociedad costarricense devenga en ciudadanía activa.
Política de Justicia Abierta, Aprobada por Corte Plena en sesión N° 10, artículo XIII del 12 de marzo de 2018 .	2018	Su finalidad es la apertura institucional, la participación y colaboración de la sociedad civil para lograr un mejor servicio público y cumple una función articuladora en pos de la promoción y fortalecimiento de los diversos proyectos programas y acciones que se ejecuten en la Institución, las políticas de acceso a la justicia para poblaciones en condición de vulnerabilidad aprobadas y demás iniciativas que contribuyan al logro de sus objetivos.
Cien reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de poblaciones en condición de vulnerabilidad. Aprobadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada en Brasil, en marzo de 2008.	Aprobadas por Corte Plena en la sesión 17 de mayo de 2008	Busca garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia a las personas en condición de vulnerabilidad
Política de igualdad de género.	Aprobada por Corte Plena en sesión N° 34-05 del 07 noviembre 2005. Artículo XIV	Tiene por objetivo “Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y la no discriminación por género en las decisiones judiciales, en el servicio público de la Administración de Justicia, y en el funcionamiento interno del Poder Judicial.
Política de igualdad para las personas con discapacidad.	Aprobada por Corte Plena en sesión N° 14-08 del 05 mayo 2008. Artículo XIV.	Su objetivo es incorporar, de manera transversal, prioritaria y sustantiva, la perspectiva de la discapacidad en todos los ámbitos del quehacer institucional del Poder Judicial, lo anterior, con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en los servicios



		judiciales, decisiones judiciales y funcionamiento interno de la institución.
Política para garantizar el adecuado acceso a la justicia de la población adulta mayor.	Aprobada por Consejo Superior en sesión N° 27- 08 del 15 abril 2008. Artículo XLVI.	Adecuar los servicios que brinda el Poder Judicial conforme a la especificidad etaria y necesidades particulares de las personas adultas mayores usuarias de los servicios.
Política para el acceso a la justicia de la población migrante y refugiada.	Aprobada por Corte Plena en sesión N° 32-10 del 08 noviembre 2010. Artículo XXIV.	Tiene como objetivo lograr que la comunicación que se proporcione a la población migrante y refugiada esté orientada a sus requerimientos, ajustada a sus necesidades particulares y que no constituya motivo de obstrucción para el acceso a la justicia de estas poblaciones.
Política para el acceso a la justicia de niños, niñas y adolescentes.	Aprobada por Corte Plena en sesión N° 34-10	Su objetivo es hacer efectivo el acceso a la justicia para todas las personas menores de edad, eliminando cualquier tipo de discriminación, restricción o barrera que impida el ejercicio
NORMATIVA INTERNA DEL PODER JUDICIAL		
	del 29 noviembre 2010. Artículo XVII.	de sus derechos, a partir de una cultura judicial que desarrolle el paradigma de protección integral de la niñez y la adolescencia.
Política de acceso a la justicia para menores en condición de vulnerabilidad sometidos al proceso penal juvenil en Costa Rica.	Aprobada por Corte Plena en sesión N° 4-11 del 14 febrero 2011. Artículo XV.	Busca crear en materia penal juvenil mecanismos reales y eficaces de acceso a la justicia que permitan a las personas menores de edad que cumplen una sanción, superar su situación subjetiva y social, de manera que ello resulte en una mejora de sus condiciones de vida.
Política de atención a víctimas de violencia doméstica y del delito	Aprobada por Corte Plena en sesión N° 32-99 del 05 agosto 1999. Artículo XII.	Tiene como propósito definir las reglas prácticas para facilitar la aplicación efectiva de la ley contra la violencia doméstica, velar porque se cumplan todos los procedimientos legales sin postergación alguna, especialmente



		aquellos que tienen relación con las víctimas, personas menores de edad, medidas de protección y demás trámites judiciales.
Reglas prácticas para facilitar el acceso a la justicia de las poblaciones indígenas	Aprobada por Consejo Superior en sesión N° 77-08 del 14 octubre 2008. Artículo XLI.	Su objetivo es brindar prioridad de trato por parte de juezas, jueces y personal judicial, a las personas indígenas que se apersonen a los despachos judiciales, así como fijar los señalamientos de las audiencias y juicios dentro de un horario accesible contemplando las particularidades de cada zona.
Política respetuosa de la diversidad sexual	Aprobada por Corte Plena en sesión N° 31-11 del 19 septiembre 2011. Artículo XIII.	Su objetivo es lograr un cambio de actitud en la cultura institucional respecto a las personas sexualmente diversas, con base en la no discriminación por razón de orientación sexual tanto respecto a los servicios que se brindan a las personas usuarias, como en el trato y las oportunidades de quienes laboran en la institución, y la implementación de procesos sostenidos de capacitación y sensibilización a las personas servidoras judiciales.
Política para el acceso a la justicia de personas afro descendientes	Aprobada por Corte Plena en sesión N° 35-15 del 21 septiembre 2015. Artículo XXXIV.	tiene como objetivo promover estudios sobre el acceso a la justicia de las personas afrodescendientes, sus necesidades particulares, y la naturaleza, causas y manifestaciones de la discriminación racial e intolerancia, para obtener conocimientos que impacten positivamente la prestación de servicios en los ámbitos jurisdiccional, auxiliar de Justicia y administrativo del Poder Judicial, y garantizar el efectivo acceso a la justicia.



Acuerdos sobre rediseño de circuitos electrónicos.	2012 y 2015	<ul style="list-style-type: none">• “Circuito Electrónico mediante la implementación de la moderna gestión y nuevas tecnologías”, fue conocido y aprobado por Corte Plena en sesión 26-12 del 30 de julio de 2012 art. XV y XVI.• El plan de trabajo para su implementación en San Carlos fue aprobado por Corte Plena en sesión 44-12 del 17 de diciembre de 2012, art. XXV.• El plan de trabajo para la implementación en Cartago fue aprobado por el Consejo Superior en sesión 12-15 del 12 de febrero de 2015, art. LXVI.
NORMATIVA INTERNA DEL PODER JUDICIAL		
Reglas Mínimas para la Difusión de Información Judicial en Internet: Reglas de Heredia.	Aprobadas durante el Seminario Internet y Sistema Judicial realizado en la ciudad de Heredia (Costa Rica), los días 8 y 9 de julio de 2003.	Tienen el objetivo de servir como modelo a ser adoptado por los tribunales e instituciones responsables de la divulgación de jurisprudencia de todos los países de América Latina. En sus premisas está auxiliar a los tribunales en el tratamiento de los datos contenidas en las sentencias y despachos judiciales en Internet sin que se generen perjuicios a la transparencia de sus decisiones.
Reglas para el dictado de las sentencias orales o escritas en las distintas jurisdicciones del país.	La Corte Plena en sesión N° 47-13, celebrada el 11 de noviembre 2013, artículo XXIV	CIRCULAR N° 212-2013



Manual de Valores Compartidos del Poder Judicial. Aprobado por Corte Plena, artículo XXII, de la Sesión N.º 32-10 celebrada el 8 de noviembre de 2010.	2010	Se trata fundamentalmente de un texto ético, para promover las mejores prácticas y la toma de decisiones. Es manual que desarrolla el significado y las implicaciones conductuales de los valores compartidos,
Ley de Notificaciones y Citaciones Judiciales No.8687	2009	Artículo 3. Fijación de domicilio electrónico para notificaciones de todo tipo de resoluciones en cualquier asunto judicial. Art.12 Contestación y respuesta de notificaciones, posibilidad de que los intervinientes actúe electrónicamente. Sección I completa referido al proceso de notificación electrónica.
Código Procesal Civil	2016	Se establece como un instrumento que procura propiciar una respuesta judicial pronta en el sistema de la jurisdicción civil, que busca una correlación armónica entre facilitar el acceso y una pronta y adecuada respuesta.
Código Procesal Laboral	2015	Establece un proceso judicial ordinario en la jurisdicción laboral que busca lograr juicios más celeres
Código Procesal Penal, Ley No.7594	1998	Libro II, Título I La norma que establece el plazo razonable.
Reforma a los Códigos Procesales de la materia Agraria y de Familia		Considerar la futura reforma en materia agraria y de familia y su incidencia en el acceso a la justicia electrónica.2. Sugerimos se tomen en cuenta todas aquellas políticas públicas ya existentes; por ejemplo, la política de gestión ambiental. La existencia de ejes transversales obliga a entrelazar la normativa con los planes de ejecución ya establecidos en la institución.

2.3.3. Normativa internacional.

Hay normativa internacional de Derechos Humanos que fundamentan los compromisos que han sido asumido por el País por una Administración de



Justicia pronta, cumplida, eficiente, efectiva, accesible y transparente, tales como:

NORMATIVA INTERNACIONAL		
Título	Año de emisión	Aspectos relevantes asociados a la Política.
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	1966	En su integridad.
Convención Americana sobre Derechos Humanos NOTA: La Convención en sí y la jurisprudencia de la CADDHH es de aplicación a nivel interno de forma obligatoria (control de convencionalidad)	1969 se firmó, entró en vigencia 1978	8°, párrafo 1°: Establece, el derecho a un proceso en un plazo razonable, sea sin dilaciones indebidas o retardos injustificados
Agenda 2030 de la Cumbre de las Naciones Unidas, para el desarrollo sostenible.	Setiembre 2015, por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas.	Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
CEDAO (Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer) en CR ley No.6968.	1979 aprobado por Naciones Unidas y 2 de octubre de 1984 por C.R. 1997	La Convención enuncia los principios jurídicos aceptados internacionalmente sobre los derechos de la mujer.



<p>Belén do Para; Convención para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres</p>	<p>1994 Ratificada en C.R. en 1995. 1997</p>	<p>Artículo 4. Ics f y j:. Derecho de igualdad ante la ley y derecho de igualdad de acceso a las funciones públicas. La no tolerancia de los agentes que imparten la justicia a la violencia contra las mujeres en todas sus manifestaciones incluyendo la violencia estructural y perpetuadores del continuo. Artículo 7: Los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">a. abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación;b. actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer;c. incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso;d. adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique su propiedad;e. tomar todas las medidas apropiadas, incluyendo medidas de tipo legislativo, para modificar o abolir leyes y reglamentos vigentes, o para modificar prácticas jurídicas
---	---	--

NORMATIVA INTERNACIONAL



		<p>o consuetudinarias que respalden la persistencia o la tolerancia de la violencia contra la mujer;</p> <p>f. establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos;</p> <p>g. establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces, y</p> <p>h. adoptar las disposiciones legislativas o de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva esta Convención.</p> <p>PISAV</p>
Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de personas en condiciones de vulnerabilidad	2008	<p>Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para el acceso a la justicia.</p> <p>Reglas relacionadas con los derechos a los usuarios</p>
Declaración Universal de Derechos Humanos	1948	<p>Artículos 8, 10, entre otros.</p> <p>En su integralidad recogen en sus artículos los derechos humanos considerados básicos, a partir de la carta de San Francisco (26 de junio de 1945).</p>
Código Modelo Iberoamericano de Ética Judicial		<p>Incluyen deberes jurídicos que se refieren a las conductas más significativas para la vida social, que promueven la excelencia en el servicio judicial, y están dirigidos a las personas que se desempeñan en la Administración de Justicia</p>

2.4 Análisis del tema o problema.



2.4.1 Conformación y acciones desarrolladas por el Programa Hacia Cero Papel, conforme la Política vigente.

□ Precursores

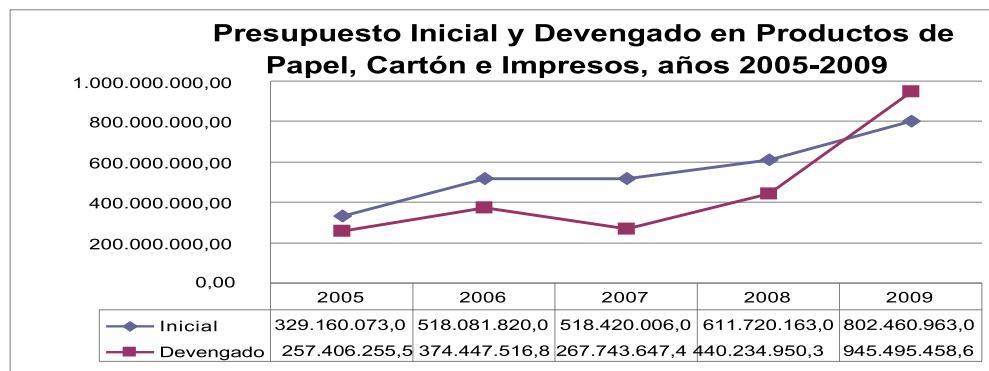
A raíz del alto consumo de papel en el Poder Judicial, se originó el interés de la Presidencia de la Corte en promover una estrategia de reducción del consumo de papel. En este sentido, la Corte Plena en sesión N° 16-09 celebrada el 1 de mayo de 2009, artículo XXI, aprobó las “Medidas para la Contención del Gasto”, entre ellas la siguiente:

“(…)

16. Con el propósito de disminuir el consumo de papel, se deberá potenciar el uso de los medios electrónicos de comunicación, tal y como lo autoriza el artículo 6 bis de la Ley Orgánica del Poder Judicial, al efecto se establecerán políticas de uso restringido del papel tanto en la tramitación judicial cuanto en la administrativa, incentivándose prácticas de cero papel y un uso intensivo de las bases de datos con que se cuenta y del correo electrónico institucional.”

En noviembre de 2009, se conoce el estudio de la Dirección de Planificación, sobre la “ejecución de las políticas de simplificación de trámites administrativos a nivel interno, de reducción del uso del papel y de utilización de los sistemas de comunicación interna”; en el que se determinó que se dan esfuerzos aislados en la aplicación de la política, y recomendó la designación en cada ámbito de un equipo de trabajo para que asumiera el liderazgo para el cumplimiento de la política.

A principios del 2010, la Auditoría Judicial, realizó un “Análisis de la razonabilidad de las acciones institucionales relacionadas con tecnología, llevadas a cabo para minimizar el uso del papel en el Poder Judicial.”; que evidenció el crecimiento constante de consumo de papel y una alta inversión en el presupuesto por este concepto, tal como se reflejó en el siguiente gráfico donde incluso los montos devengados en la partida de papel, cartón e impresos para el año 2009 superaron lo que se había presupuestado inicialmente.



Fuente: Departamento de Auditoría del Poder Judicial.



Es así como el Consejo Superior, en ese mismo año, mediante sesión N° 5-10, artículo XLV, constituye Comité Coordinador Institucional para la reducción del uso del Papel, integrado con representantes del Ministerio Público, OIJ, Defensa Pública, Ámbito Administrativo y Jurisdiccional, coordinado con una integrante del Consejo Superior.

El 8 de marzo de 2010, el Comité realizó su primera reunión, convocando a todos sus integrantes, acordando modificar su nombre a “Programa Hacia Cero Papel”; el cual asumió el liderazgo y desarrollo de estrategias para promover una justicia sin papeles, cuyo objetivo general es el poder *“garantizar una justicia ágil y sin papeles, potenciando el aprovechamiento de los recursos tecnológicos y la aplicación de buenas prácticas, que contribuyan a mejorar el servicio, reduciendo el uso de papel y fotocopias en las oficinas judiciales”*.

De esta forma se conformó un equipo de trabajo a lo interno del Programa, que se encargó de la elaboración de un diagnóstico general y por ámbito en el Poder Judicial, sobre el gasto en consumo de papel y fotocopias; información que permitió que del seno del Programa se desarrollara la propuesta de política hacia la eliminación del uso de papel, proyecto que se concreta en el año 2011 con una propuesta de **“Políticas Hacia Cero Papel”**, enfocada en dos grandes ejes temáticos:

Política I: Maximizar el uso de herramientas tecnológicas en aquellas oficinas y despachos del Poder Judicial, que disponen de las mismas, como medio para alcanzar una Justicia sin papeles.

Política II: Fomentar en el Poder Judicial una cultura de no utilización del papel.

Esta propuesta fue aprobada por Corte Plena en la sesión N° 16-11 del 30 de mayo 2011, artículo XXXIII.

Camino recorrido y necesidades actuales.

Desde la aprobación de la actual política, el Programa fue implementando una serie de acciones enfocadas en el control y seguimiento del consumo de papel, la incentivación del uso de la tecnología y en el desarrollo de campañas y estrategias de sensibilización del personal judicial para reducir el uso de papel; no obstante, conforme fue madurando determinó la importancia de enfocar su actividad en mejorar la gestión administrativa de los despachos y oficinas que conforman los diferentes ámbitos, en búsqueda de un trámite más ágil de los expedientes; motivando la aplicación de buenas prácticas que contribuyeran al desarraigo al papel, ya sea a través del uso de recursos tecnológicos o sin ellos, como un medio para fortalecer el derecho de las personas usuarias a tener acceso pleno a la justicia sin barreras y que sus procesos reciban una tramitación oportuna y de calidad, esto a través de dos vertientes:

a.- Mejorar y simplificar la gestión judicial mediante la optimización de los mecanismos de comunicación, transmisión y acceso de información por



medios electrónicos; considerando siempre las necesidades y requerimientos de la población usuaria y de aquella que se encuentra en condición de desventaja en cuanto al uso de la tecnología disponible (brecha digital), a lo que se suma la necesidad de considerar las poblaciones en condición vulnerable identificadas según las Reglas de Brasilia, para facilitar su derecho pleno de acceso a la justicia sin barreras de ningún tipo y a obtener una respuesta pronta para el mejoramiento del servicio público de Justicia.

b.- Mejorar y agilizar la gestión judicial en aquellas oficinas y despachos judiciales que, por su condición geográfica y condiciones particulares, no tienen acceso a todas las herramientas tecnológicas, para que esta condición no sea un obstáculo que les impida revisar los trámites y procesos a lo interno, muchas veces arraigados a formalidades redundantes, excesivas e innecesarias y apego al papel, que bien podrían ser eliminados para generar un mejor servicio público y brindar respuesta pronta a las personas usuarias.

En ese sentido, algunas de las acciones realizadas fueron las siguientes:

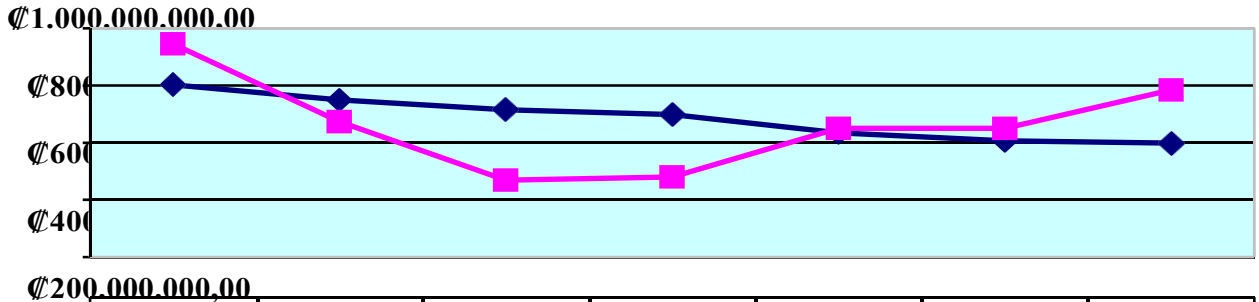
- El análisis continuo por ámbito de las principales fuentes generadoras de papel, para valorar soluciones particulares que permitan la reducción de su uso (fotocopias, impresión de documentos, formularios pre-impresos, entre otros).
- La emisión de circulares a las jefaturas de los despachos judiciales para que establecieran controles sobre el uso de las fotocopiadoras e impresoras. Los administradores regionales de los Circuitos Judiciales deben hacer reportes mensuales al Programa, sobre el consumo de papel de los diferentes sectores.
- Se estableció, que, en la formulación de Planes Anuales Operativos y Estratégicos, se estableciera con carácter obligatorio, la inclusión de objetivos acordes con las “Políticas Hacia Cero Papel”.
- A falta de acceso a Internet o Intranet en algunos despachos, se solicitó que, en la medida de la posible, el envío de información electrónica se realizara por otros medios digitales.
- Se promovió con la colaboración de los administradores, incentivar en los despachos judiciales, sobre el uso del correo electrónico y la página Web, para las comunicaciones internas y externas, evacuación de informes, consultas, solicitudes, otros.
- Con la colaboración del Departamento de Prensa y Comunicaciones, se diseñaron estrategias de comunicación para sensibilizar y propiciar una cultura cero papeles; además sobre el uso de las opciones que proporciona las herramientas tecnológicas, estas como un medio para lograr la reducción del uso de papel. Además, con el apoyo de la Dirección de Gestión Humana se desarrolló el curso virtual “Hacia Cero Papel”.

Si bien se han logrado implementar una serie de acciones e iniciativas innovadoras que han contribuido a la reducción del consumo de papel y se han mostrado cambios en la cultura judicial de cero papel; a lo largo de este proceso, el Programa ha determinado la importancia de pasar de un objetivo enfocado solo en la reducción de consumo y gasto económico de papel, a uno



de carácter sustancial que coadyuve a resolver los problemas de formalismos excesivos e innecesarios que se detecten en todos los ámbitos del Poder Judicial, y que generan como efecto recaer nuevamente en un alto consumo de papel, impactado en el presupuesto judicial y limitando el acceso a una justicia y tutela judicial efectiva, pronta y cumplida para las personas.

Presupuesto Inicial y Devengado en Productos de Papel, Cartón e Impresos, años 2009-2015



	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
◆ Inicial	802.460.963	748.946.846	714.825.660	697.967.762	691.431.603	606.622.319	598.272.718
■ Devengado	845.185.741	673.500.867	468.084.060	479.789.562	649.836.103	649.836.019	784.404.618

El comportamiento del consumo de papel mostrado en la gráfica anterior tiene gran relevancia, por cuanto pese al esfuerzo por su reducción en los años 2010 a 2012, se aprecia que a partir del 2013 se empieza nuevamente a dar un incremento en el consumo de papel, ello aún con el avance tecnológico implementado en el Poder Judicial.

Así, en setiembre de 2013, como resultado de la evaluación sobre el cumplimiento de la actual Política Hacia Cero Papel, realizada por la Auditoría Judicial (informe N° 913-84-AEE-2013), se recomendó al Programa el establecimiento de indicadores de gestión que permitieran medir su impacto; situación que implicó que durante el año 2014 y principios del 2015 se analizara la política, evidenciándose que si bien en su aplicación se habían logrado muchos aspectos positivos en la mejora de la gestión judicial, ya habían pasado aproximadamente cinco años desde su constitución, perdiendo vigencia a falta de requisitos técnicos en su estructura, ya que no cuenta con los componentes esenciales que permitieran establecer el modelo de gestión, de evaluación, seguimiento y rendición de cuentas, un plan de acción, el marco legal, entre otros aspectos de importancia para su sostenibilidad y rigurosidad técnica. Además, se presentaba la urgente necesidad de ajustar la política a los tiempos actuales en función del proceso de modernización en que se encuentra inmerso el Poder Judicial, así como respuesta a los nuevos requerimientos de las personas usuarias del sistema de justicia.

Dentro de este contexto, el Consejo Superior en la sesión N° 46-15 celebrada el 14 de mayo 2015 artículo LXXII, dispuso: “...el Departamento de Planificación que, en conjunto con los Integrantes del Programa Hacia Cero Papel, elaboren una metodología que permita revisar y



evaluar la política actual del citado Programa, lo anterior con el fin de generar una propuesta de ajuste y actualización.”

No está por demás anotar que la elaboración de una metodología para la revisión y evaluación de la Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales, según el acuerdo del Consejo Superior, no fue necesaria, dado que se utilizó para los efectos de revisión y evaluación, la “Metodología para el diseño de Políticas Públicas”, formulada por el Ministerio de Planificación Nacional (MIDEPLAM). Aparte de lo expresado, cabe indicar que, durante las fases de planeación y ejecución del proyecto de diseño de una nueva propuesta de política, se contó con la asesoría de los politólogos expertos de MIDEPLAN.

2.4.2 Indicadores judiciales.

Uno de los insumos relevantes con los que se contó para el taller de diagnóstico, fueron los indicadores judiciales, mediante los cuales se facilitó tener una idea del rendimiento general de los despachos versus los recursos institucionales disponibles.

Los siguientes datos estadísticos solo permiten contextualizar de manera macro el punto de vista cuantitativo de algunos aspectos en el Poder Judicial; siendo la información suministrada por la Sección de Estadística de la Dirección de Planificación.

Costo de la Justicia 2015

El costo del recurso humano y gasto variable en el Poder Judicial para el 2015 fue el siguiente:

Cuadro No.1

Estimación del Costo Total del Recurso Humano y Gasto Variable según Programa, comparativo 2014-2015

Programa	Recurso Humano			Gasto Variable		
	2014	2015	% de Variación	2014	2015	% de Variación
Dirección, Administ. y Otros Org. de Apoyo	€49,194,030,404	€53,674,873,105	9.1	€17,543,672,153	€19,469,744,345	11.0
Servicio Jurisdiccional	€114,906,737,870	€127,914,920,700	11.3	€5,091,435,399	€6,265,552,988	23.1
Organismo de Investigación Judicial	€60,199,028,078	€65,584,949,468	8.9	€9,693,639,575	€12,185,091,522	25.7
Ministerio Público	€38,627,893,102	€42,685,150,719	10.5	€2,120,910,605	€2,405,134,695	13.4
Defensa Pública	€26,774,938,928	€29,105,145,894	8.7	€1,095,151,401	€1,150,691,190	5.1
Servicio Justicia de Tránsito	€5,779,599,167	€0	-100.0	€518,916,085	€0	-100.0
Servicio de Atención y Protección a Víctimas y Testigos	€5,116,750,952	€5,869,337,378	14.7	€1,675,003,919	€1,067,796,914	-36.3
COSTO TOTAL	€300,598,978,502	€324,834,377,263	8.1	€37,738,729,137	€42,544,011,664	12.7

- **El recurso humano** para el 2015 **muestra un aumento** de €24.235.398.762 con respecto al 2014, al pasar de €300.598.978.502 a



¢324.834.377.263 para el 2015, es decir un aumento de 8.1%.

El Programa 950 “Servicio de Atención y Protección a Víctimas y Testigos” fue el que mostró el mayor incremento en términos relativos en comparación con el 2014, con un 14.7%, proporción que en términos absolutos asciende a ¢752.586.426. El segundo lugar lo ocupa, el Programa 927 “Servicio Jurisdiccional” con un incremento del 11.3% (¢13.008.182.829), seguido del Programa 929 “Ministerio Público” con 10.5% (¢4.057.257.617).

- **El gasto variable muestra un comportamiento creciente** al pasar de ¢37.738.729.137 2014 a ¢42.544.011.654 en el 2015, mostrando un crecimiento de ¢4.805.282.517, suma que en términos relativos representa un 12.7% de crecimiento.

Al cotejar los datos del 2014 versus el 2015, el Programa 928 “Organismo de Investigación Judicial” es el de mayor crecimiento porcentual con un 25.7%, seguido del Programa 927 “Servicio Jurisdiccional” con un 23.1% y en tercer lugar el Programa 929 “Ministerio Público” con un 13.4%.

- **Algunos datos extraídos del Compendio de Indicadores Judiciales 2011-2015, elaborado por la Dirección de Planificación:**

Insumos y Grado de Utilización

Ofrecen un panorama acerca de la trascendencia de la justicia dentro de la economía nacional, así como la distribución del personal de justicia de acuerdo con la población del país:

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Costo medio casos terminados en primera instancia (¢)	388.354,9	507.466,2	552.026,7	555.858,5	614.385,2
Juezas y Jueces por 100 mil habitantes	22,7	22,6	23,7	25,0	25,6
Fiscalas y Fiscales por 100 mil Habitantes	10,1	10,7	11,0	11,1	11,3
Defensoras y Defensores Públicos por 100 mil habitantes	7,8	8,4	8,8	9,0	9,5

Litigiosidad y Carga de Trabajo:

Evidencia la posibilidad y disposición que tiene una población para presentarse al sistema judicial en busca de soluciones a determinados conflictos. Asimismo, se expone acerca de las demandas interpuestas por la ciudadanía ante el Poder Judicial costarricense, en busca de justicia pronta y cumplida a los problemas planteados.



Razón de congestión mide el nivel de saturación o retraso. Si es mayor a 1, existe congestión en un Juzgado, materia o Sistema Judicial; si es igual a 1 no registra congestión, por lo que se le ha dado trámite en el período todos los casos ingresados y pendientes; esto significa que no tiene casos pendientes para el año entrante. La tasa de congestión no puede ser negativa.

Tasa de Apelación (no penal): Este indicador se propone con el fin de determinar la inconformidad de las personas usuarias por las resoluciones originadas por los órganos de primera instancia, con lo cual procuran mediante apelación por el fallo, que el despacho de instancia superior, revoque, enmiende o anule lo resuelto por el despacho inferior. Su cálculo se establece al relacionar los casos entrados en instancia superior (no incluye ninguno de los despachos que ven la materia penal), con las sentencias dictadas en primera instancia (no incluye la materia Penal ni la Penal Juvenil).

Tasa de Apelación de sentencia): Este indicador se refiere al grado de inconformidad de la persona usuaria por los casos fallados con sentencia en los Tribunales Penales. Su cálculo resulta de la relación entre los recursos de apelación ingresados a los tribunales de apelación de sentencia sobre las sentencias dictadas por los tribunales penales (primera instancia).

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Casos ingresados I instancia por 100 mil habitantes (incluye todas las materias y no incompetencias)	14.518	12.905	12.920	13.036	12.631
Asuntos ingresados en I instancia por Jueza y Juez (casos que entran por primera vez a la esfera judicial y que le concierne a un Juez conocerlo)	710	640	628	602	571
Razón de Congestión Primera Instancia	2,46	2,89	2,94	2,88	2,97
Tasa de Apelación (No Penal)	9,5	11,8	10,4	13,5	12,0
Tasa de apelación de sentencia (todas las materias)	---	27,9	28,4	27,2	25,6

Productividad:

Reflejan la efectividad del trabajo o la producción lograda, grado de utilización e insumos destinados al proceso de administración de justicia, así como la gestión o desempeño de los diferentes órganos.

Tasa de sentencias: Este indicador se calcula al dividir la totalidad de las sentencias dictadas entre el total de asuntos resueltos.

Tasa de Conciliación: La conciliación se constituye en un medio alternativo para dar por terminado un proceso, con la cual se pretende mediante el diálogo y comprensión de las partes llegar a un acuerdo, por lo que la Jueza o el Juez, debe homologar la equiparación de lo pactado.



% de asuntos sobreseído por prescripción en los juzgados penales: son los sobreseídos por prescripción en relación con el total de asuntos sobreseídos, aspecto que se estima relevante pues deja entrever datos en torno a la impunidad y que debemos mitigar.

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Asuntos resueltos por Jueza y Juez I instancia	670	550	555	568	541
Asuntos resueltos por Jueza y Juez II instancia	175	186	141	133	120
Sentencias por Jueza y Juez I instancia	159	143	168	131	135
Tasa de Sentencia	23,8	26,0	30,2	23,0	25,0
Tasa de Conciliación	4,7	7,1	8,4	6,2	5,9
% Resueltos por conciliación Penal	1,4	2,4	2,7	2,9	3,1
% de asuntos sobreseído por prescripción en los juzgados penales	9,9	14,9	8,9	7,5	6,7

Duración y Dilación

Permiten tanto a la persona usuaria interna como externa conocer el tiempo promedio que debe transcurrir en la atención de un proceso en las diferentes instancias, así como mostrar un panorama acerca de la carga de trabajo pendiente por instancia y por jueza o juez al concluir el año. También, la Tasa de Pendencia y Resolución evidencian el movimiento de los expedientes en los despachos.

Tasa de pendencia o asuntos pendientes de un despacho: permite establecer la cantidad de expedientes que están a la espera de ser tramitados o bien que ya iniciaron su tramitación, pero aún no se da por terminado.

La Tasa de Resolución: permite evidenciar cuántos de los expedientes dentro de los pendientes han salido, por esa razón es que ambas tasas se complementan y su suma es de 100%.

- Se debe considerar que las materias Civil, Agraria, Contencioso Administrativa, Familia y Pensiones Alimentarias, finiquitan o excluyen de sus pendientes una serie de expedientes por “abandono o inactividad”, mismos que son descontados del circulante del despacho, pero pueden reactivarse en el circulante cuando se presente una nueva gestión. Esto produce que al sumar los indicadores de Pendencia y Resolución para estas materias no del 100%.
- Las materias Laboral, Contravencional, Tránsito, Violencia Doméstica, Penal, Constitucional y Notarial, cierran su balance por fórmula matemática, sea necesariamente todos los expedientes descontados del circulante tienen una resolución que justifica esa acción, razón por la cual la suma de los indicadores de marras debe dar 100%.



Año	2011	2012	2013	2014	2015
Tasa de Pendencia (primera instancia)	49,6	56,1	57,1	55,1	57,2
Tasa de Resolución (primera instancia)	40,7	34,6	34,0	34,8	33,6
Tasa de abandonados o Inactivos (primera instancia)	9,7	9,3	9,0	10,2	9,1
Casos pendientes por Jueza y Juez I instancia	816	891	932	900	920
Casos pendientes por Jueza y Juez II instancia	72	59	51	57	60

Casos terminados: incluye todos los diferentes motivos por los cuales se termina un expediente, dentro de los que se contempla las sentencias.

INTERPRETACION DE DATOS: 23,3 = 23 meses 3 semanas

UN AÑO = 12 meses

UN MES = 4

semanas

aproximadamente

UNA SEMANA = 7

días

En cuanto a las duraciones: Para el cálculo de la **duración en materia Penal** se cuenta con la información desde la etapa preparatoria (Ministerio Público) hasta que el proceso llega a su etapa de juicio, dando como resultado una sentencia.

DURACIÓN PROMEDIO EN MESES DE LOS ASUNTOS EN PRIMERA INSTANCIA SEGÚN MATERIA DURANTE 2010 - 2015

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Juzgados Trabajo Mayor Cuantía Casos terminados	21,0	21,0	24,2	23,2	22,2
Juzgados Trabajo Menor Cuantía Casos terminados	9,3	9,3	9,3	8,2	8,2
Materia Agraria Casos terminados	30	31,1	25,0	25,2	34,3
Materia Familia Casos terminados	10,1	10,3	8,3	9,0	8,3
Tribunal Procesal Contenciosa Administrativa Casos terminados	9,2	7,3	9,3	9,3	12,2
Juzgado Contencioso Administrativa nueva legislación Casos terminados	---	11,2	12,3	15,3	15,3
Materia Contravencional Sentencias Dictadas	---	5,1	6,3	5,1	5,3



Materia Tránsito Sentencias dictadas	---	4,3	4,3	5,1	5,0
Juzgados Penales Casos terminados	---	4,0	4,3	5,0	4,0
Tribunal Penal Sentencias dictadas	21,1	20,1	21,0	22,0	23,0
Fiscalías Penales Juveniles Casos terminados	---	3,0	3,0	2,0	2,0
Juzgados Penales Juveniles Sentencias dictadas	---	20,1	20,1	22,3	24,3

DURACIÓN PROMEDIO EN MESES DE LOS ASUNTOS EN LAS SALAS Y EN II INSTANCIA SEGÚN MATERIA DURANTE 2010 - 2015

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Sala Primera Resoluciones dictadas sobre el fondo	14,0	16,0	18,2	22,0	23,2
Sala Primera Casación Contencioso Administrativa	---	4,3	10,2	10,1	12,1
Sala Segunda Resoluciones dictadas sobre el fondo	3,0	3,2	4,1	4,1	3,2
Sala Tercera Recursos de Casación	11,0	15,2	18,0	10,1	6,0
Sala Tercera Recursos de revisión	20,3	24,0	24,3	12,0	8,2
Sala Tercera Resoluciones emitidas en Penal Juvenil	---	1,1	3,0	2,1	4,2
Sala Constitucional Habeas Corpus	17 días	16 días	15 días	15 días	13 días

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Duración en días					
Sala Constitucional Recursos de Amparo	1,3	1,3	2,0	1,1	1,0
Sala Constitucional Acción Inconstitucionalidad	20,2	16,3	16,3	18,0	15,2



Tribunales de Apelación de Sentencia Penal Recursos de apelación votados por el fondo	---	2,0	4,0	3,3	4,1
Tribunales de Apelación de Sentencia Penal Juvenil Recursos de apelación votados por el fondo	---	0,3	1,3	3,1	0,3
Tribunales laborales	6,3	7,2	5,2	5,3	7,1
Tribunal Contencioso Administrativo	6,1	4,1	5,2	2,3	3,2
Tribunal de Apelación de lo Contencioso Administrativo	1,1	3,0	2,0	2,0	1,2
Tribunal Agrario	8,2	5,1	2,2	3,3	3,2
Tribunal Familia	1,3	1,2	1,1	1,1	1,1

Calidad del Servicio

La calidad del servicio prestado por el Poder Judicial puede ser medido a través de las resoluciones o votos dictados por los despachos de instancia superior respecto de las resoluciones o sentencias emitidas por las oficinas de primera instancia, propiamente cuando dictan una revocatoria, una anulación o casos declarados con lugar; así como por las gestiones realizadas por las usuarias y usuarios ante la Contraloría de Servicios, en busca de satisfacer las quejas planteadas.

Tasa de revocación en apelación: corresponden aquellas resoluciones dictadas en primera instancia, que fueron apeladas ante la instancia superior y cuyo dictamen fue su revocatoria.

Porcentaje anulados en apelación: este indicador busca establecer cuántas de las apelaciones registradas fueron comunicadas con una anulación. La fórmula de cálculo contabiliza todas las anulaciones divididas sobre el total de las apelaciones resueltas en la instancia superior.

AÑ O	2011	2012	2013	2014	2015
Tasa de Revocación en apelación (tribunales de apelación todas las materias)	8,1	8,1	8,2	7,6	8,1
Porcentaje de casos anulados en apelación (tribunales de apelación)	9,3	8,2	7,7	8,1	8,1
Porcentaje de asuntos declarados con lugar en apelación en los tribunales de apelación penal	---	22,5	29,3	30,5	34,4
Número de Gestiones Usuarios (queja ante Contraloría de Servicios)	6.369	6.122	6.808	7.488	8.456

Seguridad ciudadana.

Tasa de criminalidad: Esta tasa involucra delitos que lesionan el bien jurídico “integridad física de las personas”, “la vida”, “la libertad sexual”; a saber, los siguientes: homicidio doloso, femicidio y tentativa de, violación y tentativa



de, relación sexual con menor, secuestro extorsivo, rapto, abuso sexual contra mayor y menor y trata de personas.

Tasa de delincuencia: Esta involucra los delitos que lesionan los siguientes bienes jurídicos patrimonio de las personas”, “la salud pública” y “libertad sexual”, a saber, los siguientes: robo con fuerza sobre las cosas, sobre las personas y de medios de transporte, hurto y hurto de ganado, estafas, extorsión, proxenetismo, tráfico y venta de droga y legitimación de capital.

AÑO	2011	2012	2013	2014	2015
Tasa de Criminalidad por 100 mil Habitantes	145,8	173,6	155,4	148,8	*
Tasa de víctimas por homicidio doloso por 100 mil Habitantes	10,3	8,7	8,7	10,0	11,5
Tasa de víctimas por secuestro extorsivo por 100 mil Habitantes	0.26	0.11	0.13	0,08	*
Tasa de delincuencia por 100 mil Habitantes	1.510,7	1.768,0	1.879,3	2.026,4	*
Tasa de denuncia por hurto por 100 mil Habitantes	467,5	589,6	641,8	752,2	*
Tasa de denuncia por robo por 100 mil Habitantes	918,8	1.033,7	1.017,4	1.090,7	*
Tasa de muerte por arma de fuego por 100 mil Habitantes	6,5	6,8	7,1	8,1	*
Tasa de víctimas por accidente de tránsito por 100 mil Habitantes	12,9	14,5	13,7	14,3	*

*No se cuenta con datos para su análisis

2.4.3 Avance tecnológico² y sus limitaciones

La Dirección de Tecnología de la Información, mediante la definición de un Plan Estratégico en Tecnología (PETIC), alineado a la planificación estratégica institucional y aprobado por Corte Plena, busca orientar de manera adecuada los esfuerzos y recursos que la institución invierte en esta materia; plan estratégico que permite un mayor control y seguimiento de la utilización de los recursos que se asignan para tecnología.

□ Balance entre la sostenibilidad y el desarrollo de nuevos servicios

La inversión que la institución destina para la tecnología debe utilizarse en primera instancia para sostener en forma adecuada los sistemas y servicios que ya se han puesto en funcionamiento y en un segundo momento para atender el desarrollo de nuevos proyectos y servicios.

² Información aportada por el Lic. Orlando Castrillo Vargas, Subdirector de la Dirección de Tecnología de la Información.



En la actualidad se asigna la cantidad necesaria de presupuesto para atender ambos rubros en forma adecuada lo que ha permitido normalizar muchos de los problemas que se venían presentando con la plataforma tecnológica.



El grado de obsolescencia de la plataforma tecnológica ha disminuido significativamente, tanto en equipos servidores y equipos de la red como en los equipos de usuario final como son las computadoras, impresoras y escáner.

La actualización de los equipos de la Institución se ha adoptado como un proceso continuo que debe garantizar un nivel aceptable en su antigüedad.

□ **Capacidad y confiabilidad de la plataforma**

Se han realizado las inversiones necesarias para incrementar la capacidad y confiabilidad de la plataforma tecnológica.

En cuanto a capacidad, se cuenta con los dispositivos para procesar y almacenar la información que se produce en la institución considerando el crecimiento a futuro y la holgura necesaria para hacer los ajustes que se requieran en un tiempo prudencial.

En cuanto a confiabilidad, se han implementado las medidas necesarias para disminuir en lo posible la interrupción de los servicios que presta la plataforma tecnológica; si aún así se presentan interrupciones, se han tomado las medidas para disminuir el riesgo de pérdida de información y el tiempo de recuperación a la normalidad de los servicios.



Se gestiona además la adopción de conjuntos probados de buenas prácticas para aspectos clave del quehacer de la Dirección de Tecnología tales como el gobierno de las tecnologías (COBIT), la prestación de servicios en tecnología (ITIL), seguridad informática (SGSI) y administración de proyectos (PMBOOK).

□ Brecha Digital

Una de las principales preocupaciones de la Administración Superior ha sido la brecha digital, es decir, la diferencia entre el avance tecnológico de los edificios principales y sus oficinas periféricas, razón por la cual **se han incluido dentro de la planificación estratégica de la Dirección de Tecnología los proyectos necesarios para disminuir esta diferencia.**

En particular, se ha incrementado el ancho de banda de muchas oficinas en las cuales era limitado, se diseñó una solución que permite llevar todos los servicios de los edificios principales a esas oficinas periféricas y se labora en la expansión de los sistemas y servicios a todo el país.

□ Otros avances

La migración de las cuentas de correo a servidores de empresas especializadas en internet constituye un avance importante ya que mediante este proyecto se logra la estabilidad y capacidad que se requiere para un servicio de suma importancia para el flujo de información en la institución.



A continuación, se muestra lo logrado a la fecha, así como la proyección al año 2019:



También se ha migrado a servidores en internet la página principal de la institución con lo cual se logra un grado mayor de confiabilidad de parte de las personas usuarias externas y se promueve la utilización de medios electrónicos para realizar trámites. La cantidad de visitas que se recibe en la página web del Poder Judicial equivale a la atención que brinda un circuito judicial de tamaño mediano.

Limitaciones

El avance en tecnología se ve limitado principalmente por los siguientes factores:



- **Lentitud en la Contratación de bienes y servicios:** por diversas razones los bienes y servicios que se requieren no se adquieren con la celeridad necesaria lo que obliga a hacer manejos contingentes que no necesariamente solventan en forma óptima las necesidades.
- **Lentitud de otras instituciones:** poco avance en la mejora de interconexión con otras instituciones que no atienden las solicitudes y requerimientos de la institución con la prontitud que se espera por lo que se producen retrasos en los avances que se proyectan.
- **Cultura informática de los funcionarios y las funcionarias judiciales deficiente:** Si bien es cierto que la cultura informática en la Institución ha ido mejorando, lo cierto es que aún falta camino por recorrer. Muchos de los **problemas que se tienen en los sistemas están asociados con la calidad de la información que se digita** ya que no existe conciencia de la importancia de completar la totalidad de los datos en la forma debida. De igual forma, en temas de seguridad informática muchos de los riesgos e incidentes que se presentan son generados por los mismos funcionarios y funcionarias quienes realizan actividades no recomendadas con lo que exponen a la institución a una intrusión.

2.4.4 Circuitos Judiciales Electrónicos y los rediseños de procesos³.

A la fecha, el Poder Judicial está dividido territorialmente en 15 Circuitos Judiciales, de los cuales, al momento de este análisis, solo dos son completamente electrónicos (San Carlos y Cartago)

³ Información suministrada por la Dirección de Tecnología de la Información y la Dirección de Planificación, ambos del Poder Judicial

- I Circuito Judicial de San José.
- II Circuito Judicial de San José.
- III Circuito Judicial de San José.
- I Circuito Judicial de la Zona Sur (Pérez Zeledón)
- II Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores)
- I Circuito Judicial de Alajuela.
- II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos) – Circuito Electrónico
- III Circuito Judicial de Alajuela (San Ramón).
- Circuito Judicial de Cartago - Circuito Electrónico
- Circuito Judicial de Heredia
- Circuito Judicial de Puntarenas
- I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia)
- II Circuito Judicial de Guanacaste (Nicoya)
- I Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Limón)
- I Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí)

Al momento de la realización de los talleres mencionados supra había un total de 780 despachos judiciales (jurisdiccionales, administrativos y auxiliar



de justicia) en todo el país, de los cuales solo el 14.1% (110) son despachos electrónicos.

Ética

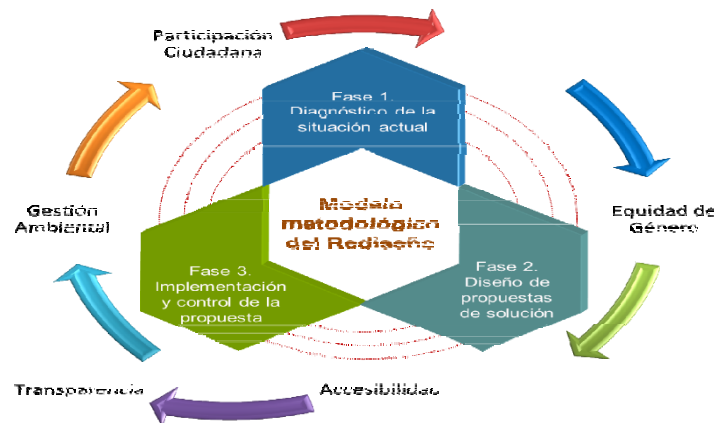
La cantidad de personal judicial a setiembre de 2016 es de 11.869 personas (incluye solo plazas ordinarias y extraordinarias) de los cuales un 45.23% (5368) tienen con acceso a internet, según los Registros que lleva la Sección de Soporte Técnico de la Dirección de Tecnología de la Información a través de herramientas especializadas como el System Center y al active directory.

- Total, de computadoras del Poder Judicial: 12.155
- Cuentas de correo electrónico: 14.593 en total, de las cuales 2.712 de estas cuentas de correo están en la nube de Microsoft, es decir están en los “equipos servidores” de la empresa Microsoft a quien se contrata este servicio; el resto, 11.881 de las cuentas de correo están en los “equipos servidores” de la Institución.

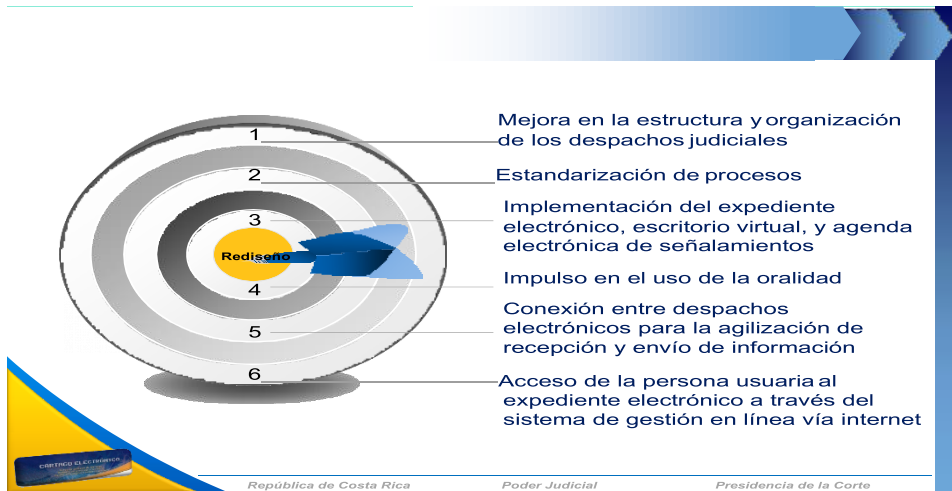
Experiencia Cartago Electrónico: Rediseño de Procesos

En el 2015 inició el proyecto de rediseño de procesos en el Circuito Judicial de Cartago, así aprobado por la Corte Plena, en Sesión No.56-14, del 1 de diciembre de 2014.

Su objetivo: “Mejorar el servicio público de administración de justicia que se ofrece en el Circuito Judicial de Cartago a través del cambio en los procesos de trabajo, organización y la aplicación de nuevas tecnologías, de forma sostenible y accesible”, siendo el modelo metodológico implementado el siguiente:



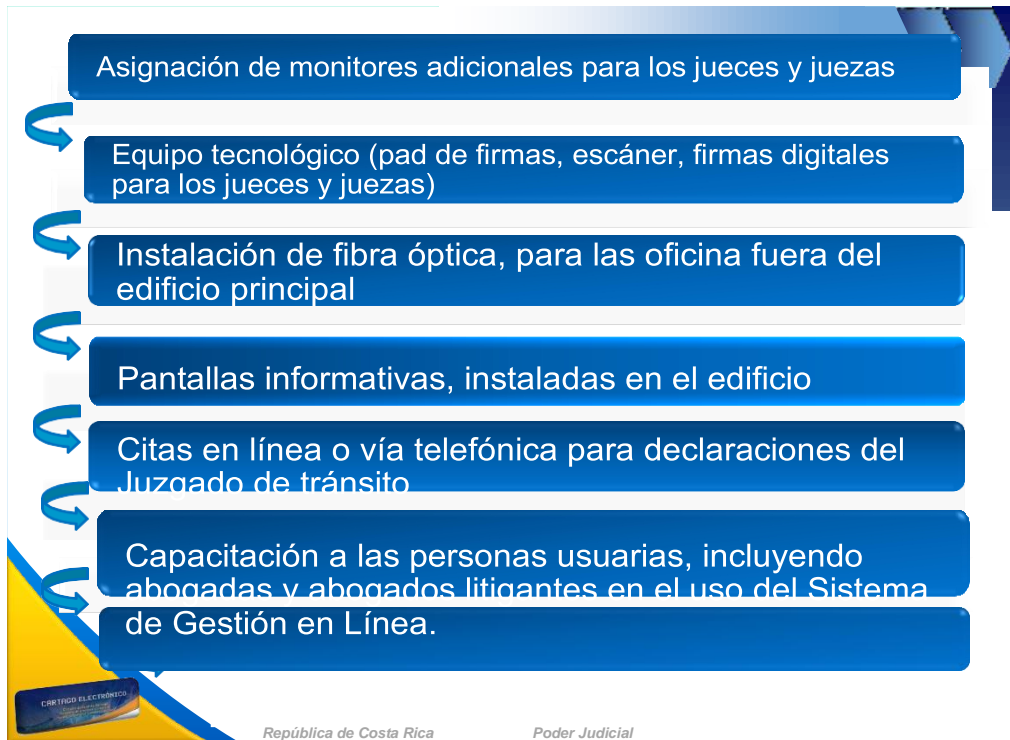
Los resultados generales del proyecto:



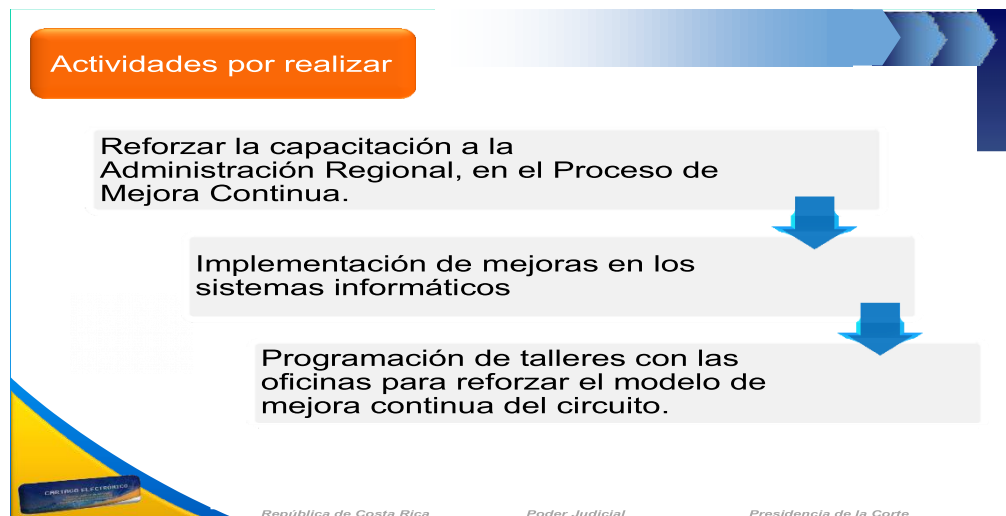
Beneficios con la implementación expediente electrónico:



Algunas mejoras tecnológicas:



Establece un modelo de seguimiento y sostenibilidad del proyecto:



2.4.5 Encuestas de percepción acerca del problema de la institución para garantizar el derecho constitucional de una justicia pronta y cumplida.

El planteamiento del diagnóstico se basó en identificar el problema que enfrenta la Institución para garantizar el derecho constitucional en cuanto al cumplimiento de una justicia pronta y cumplida; las causas y efectos que se logran visualizar; así como, con la definición de estas variables, el



establecimiento del objetivo general, los objetivos específicos y los objetivos de desarrollo que se pretenden alcanzar.

Para la elaboración del diagnóstico se utilizó la siguiente metodología:

- Aplicación de una entrevista dirigida a Magistradas y Magistrados, compuesta por seis preguntas.
- Aplicación de un cuestionario a las jefaturas y direcciones de centros de responsabilidad, compuesta por seis preguntas.
- Realización de un taller dirigido al personal de la Institución y sociedad civil, en los cuales se les introdujo en la mecánica del proyecto y con su colaboración se completó la matriz de diagnóstico.
- Consulta a la Contraloría de Servicios referente ~~ejemplos~~ a las principales inconformidades prestadas por las personas usuarias sobre formalismos y trámites innecesarios que, impiden o limitan un adecuado y oportuno acceso a la justicia.

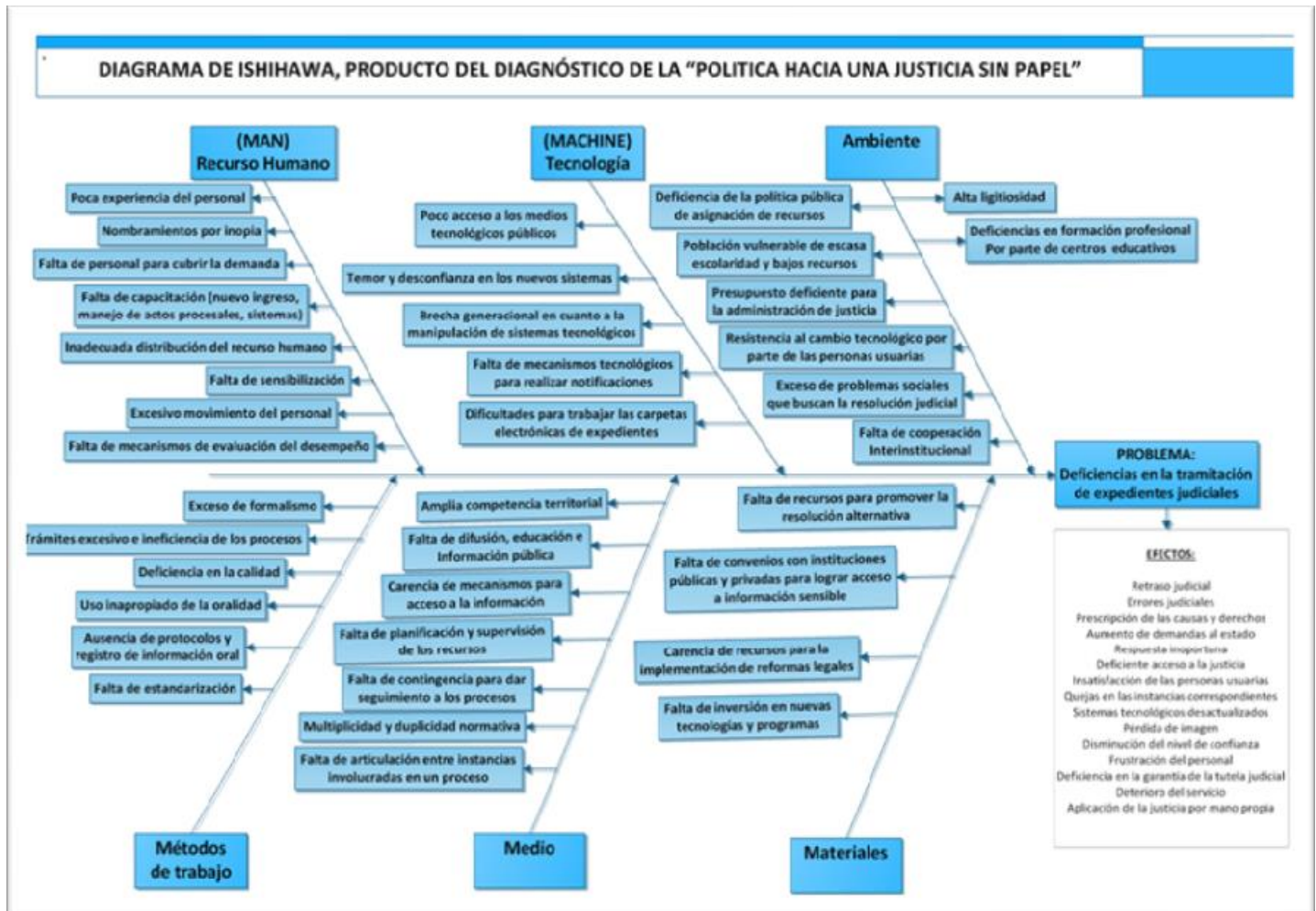
Se contó con la participación de seis Magistradas y Magistrados, 27 Centros de Responsabilidad (Consejos de Circuito, Jefaturas o Direcciones de Oficinas de los diferentes ámbitos administrativo, jurisdiccionales y auxiliar de justicia), y 29 personas participantes del taller (de los cuales se destacó la participación de representantes de los ámbitos Jurisdiccional, Administrativo y Auxiliar de Justicia, así como representación de las Comisiones de Personas Usuarios de San Carlos, Puntarenas, Cartago y San José, personas usuarias internas y externas, representantes de la sociedad civil).

Como resultado de las herramientas aplicadas se logró definir el problema principal, sus causas y los efectos que producen en la Institución, los cuales se resumen en el siguiente Diagrama (Espina de pescado o Ishikawa).

Es importante aclarar que, la definición de la política está limitada a las áreas de tecnología, métodos de trabajo y los medios que deben ser mejorados; ya que las áreas de talento humano, materiales y ambiente, no son controlables para el Programa, siendo otras instancias las encargadas de hacerlo.

Basado en lo anterior, a continuación, se resume el problema, las causas y efectos identificados, y a partir de ellos, la definición del objetivo general, objetivos específicos y objetivos de desarrollo que se pretenden alcanzar con la política:

Diagrama producto del diagnóstico:



Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas, cuestionarios, y matrices completadas

2.4.6 Algunos hallazgos extraídos de diferentes informes de interés.

- **Encuesta de Percepción y de Conocimiento de la Realidad que tienen las y los Costarricenses Respecto al Sistema de Administración de la Justicia. Tercera Medición – Junio 2015**
 - El 66,5% de las personas entrevistadas manifestaron estar en desacuerdo con la afirmación “la justicia actúa rápidamente en Costa Rica”.
 - Un 43.3% de las personas encuestadas señaló que el Poder Judicial tenía lentitud en los procesos, y 16,9% trámites burocráticos.
 - El 37,8% afirmó estar muy de acuerdo o algo de acuerdo con la afirmación “Los procesos de justicia son tan complicados que no vale la pena meterse con ellos”.
 - Un 56,8% difiere en la afirmación: “El acceso a la justicia en Costa Rica es barato.”



➤ **Primer Informe Estado de la Justicia (2015), elaborado por el Programa Estado de la Nación (PEN)**

- Aumentan de manera significativa los indicadores relacionados con capacidades institucionales (cobertura, funcionarios y presupuesto), pero a la vez disminuyen o no cambian mucho los llamados indicadores de productividad (sentencias por juez, circulante, tasa de congestión, costo por asunto).

► **Cuadro 3.10**

Comparación de indicadores de gestión del Poder Judicial. 1990, 2000, 2010 y 2013

Indicador	1990	1995	2000	2005	2013	Tendencia
Porcentaje del gasto dedicado a pago de personal			85.1%	92.4%	88.9%	↑
Presupuesto per cápita (dólares)	15.7	21.9	32.2	45.6	132.9	↑
Costo real por caso terminado (miles de colones)			223.4	227.2	348.3	↑
Casos entrados netos por juez de primera y única instancia	765	780	844	677	563	↓
Casos terminados netos por juez de primera y única instancia		632	841	663	486	↓
Casos activos por juez de primera y única instancia	709	861	824	622	826	↑
Casos en trámite por juez de primera y única instancia				467	587	↑
Casos activos por cada 1.000 entrados	926	1.103	977	920	1.468	↑
Casos activos por cada 1.000 en trámite				690	1.043	↑
Número de sentencias por juez de primera y única instancia			958	298		↓
Personal del Poder Judicial por 100.000 habitantes	120	139	160	181	238	↑
Jueces por 100.000 habitantes	10	13	15	19	26	↑
Fiscales por 100.000 habitantes	2	3	6	8	11	↑
Defensores por 100.000 habitantes	3	3	5	6	10	↑
Número de habitantes por juez	9.965	7.954	6.665	5.178	3.889	↓
Litigiosidad	67	85	105	114	126	↑

a/ Se muestra el valor máximo de la aproximación.

Fuente: Elaboración propia con base en los informes de labores de la Secretaría General de la Corte.

Desde hace diez años los datos de la encuesta “Barómetro de las Américas” revelan una sostenida disminución de la confianza ciudadana en el Poder Judicial: mientras en 2004 el 62% de los encuestados decía confiar algo o mucho en la Corte Suprema, la proporción se redujo a 47% en 2012; mientras que para el 2014 se dio una leve mejoría al ascender al 52%, pero sin recuperar sus niveles de hace una década.

➤ **Segundo Informe Estado de la Justicia (2016), elaborado por el Programa Estado de la Nación (PEN)**

En los resultados se reconoce el esfuerzo y capacidad del Poder Judicial para tratar de garantizar a la población el ejercicio de su derecho a la justicia en especial a poblaciones vulnerables; sin embargo, también señaló oportunidades de mejora conforme los hallazgos detectados, siendo alguno de ellos:

- 1.- Alta rotación interna de personal.



2.- Evaluación del desempeño no se ha materializado como una práctica institucional: Falta de indicadores de gestión y de resultados, detectados desde el primer informe, impide una valoración adecuada de la labor del Poder Judicial, así como el impacto de las medidas de mejoran adoptadas.

3.- Sostenida y creciente inversión en los recursos (humanos y presupuestarios), que no se ha traducido en mejora de desempeño: número de sentencias dictadas ha disminuido, cantidad de casos terminados no ha crecido, mayor número de causas activas.

4.- Menos personas solicitaron los servicios judiciales, pero el sistema no lo aprovechó para dispensar una justicia más pronta, sino que por el contrario, desmejoró su rendimiento: No hay relación directa entre la cantidad de de jueces y su productividad.

- **Comparación de indicadores judiciales de 2011 al 2015 (conforme a los datos del Compendio de Indicadores Judiciales) y los hallazgos señalados en los dos informes del Estado de la Justicia:**

INDICADORES JUDICIALES:

Año	2011	2012	2013	2014	2015
Gasto en Justicia por Habitante (c)	54.734,9	58.591,6	65.554,5	70.883,8	76.026,6
Costo medio casos terminados (c)	388.354,9	507.466,2	552.026,7	555.858,5	614.385,2
Casos ingresados por 100 mil habitantes	14,518	12,905	12,920	13,036	12,631
Jueces por 100 mil habitantes	22,7	22,6	23,7	25,0	25,6
Fiscales por 100 mil Habitantes	10,1	10,7	11,0	11,1	11,3
Defensores Públicos por 100 mil habitantes	7,8	8,4	8,8	9,0	9,5
Asuntos ingresados I instancia por Juez	710	640	628	602	571
Asuntos resueltos por Juez I instancia	670	550	555	568	541
Asuntos resueltos por Juez II instancia	175	186	141	133	120
Sentencias por Juez I instancia	159	143	168	131	135
Tasa de Congestión I Instancia	2,46	2,89	2,94	2,88	2,97
Tasa de Pendencia	49,6	56,1	57,1	55,1	57,2
Tasa de Resolución	40,7	34,6	34,0	34,8	33,6

Fuente: "Compendio de Indicadores Judiciales 2011-2015", elaborado por la Sección de Estadística, Poder Judicial.

Programa Hacia Cero Papel





III. METODOLOGÍA.

La elaboración de esta nueva política se realiza teniendo en consideración los parámetros establecidos por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), por cuanto, conforme a su definición, una política pública es el *“Curso o línea de acción definido para orientar o alcanzar un fin, que se expresa en directrices, lineamientos u objetivos estratégicos sobre un tema y la atención o transformación de un problema de interés público para garantizar el bienestar de la población. Explicitan la voluntad política traducida en decisiones y apoyo en recursos humanos, técnicos y financieros, así como en los mandatos nacionales e internacionales”* (MIDEPLAN 2008); en ese sentido, la política pretende contribuir en resolver problema o reducir la incertidumbre sobre el *“qué se ocupa para que la justicia sea pronta”*, de manera que para su elaboración se incorporaron los siguientes componentes:

- Diagnóstico
- Identificación del problema y definición de objetivo
- Participación y los grupos de población objetivo
- Marco legal de la política
- Enfoques, principios y características
- Ejes de intervención, objetivos, resultados, acciones y otras variables
- Modelo de gestión
- Visualización de actores, gobernanza y participación
- Seguimiento, control, evaluación y rendición de cuentas
- Plan de acción

Igualmente, el proceso construcción de la nueva política se supeditó a la Metodología de Administración de Proyectos Institucionales del Poder Judicial (Circular 217-2014), que son los métodos, técnicas y procedimientos que se siguieron durante el desarrollo de creación de esta política para lograr un diagnóstico que permitiera dibujar los objetivos que debían plantearse para resolver los problemas que se detectaron. Además se llevaron a cabo una serie de talleres donde se propició un proceso de diálogo, consulta, validación y participación de actores estratégicos -internos y externos al Poder Judicial- que directa e indirectamente se prevé obtendrán un beneficio o mejoría de la situación actual con la política.

Para el desarrollo de la política *“Simplificación y celeridad de trámites judiciales”*, los temas relevantes se definieron a partir de los aspectos relevantes de la fase de *“diagnóstico”*, la cual está referida a la situación actual de los principales problemas de interés público. Esto fue vital para la definición en los otros talleres, de los énfasis, ejes o componentes claves de la política, que surgieron del reconocimiento de los aspectos sustantivos del tema principal, de factores sociodemográficos, políticos, ambientales y económicos del país que inciden directamente en estos.

Así, en la primera fase los grupos de trabajo del Taller Diagnóstico analizaron previamente una serie de insumos para la identificación del problema



social, que requiere de intervención, así como de sus causas y efectos. Dentro los aspectos analizados destacan:

- Directrices vigentes de Cero Papel.
- Acuerdos relevantes del Programa y del Consejo Superior
- Indicadores Judiciales
- Avance tecnológico y sus limitaciones
- Circuitos Electrónicos y los rediseños de procesos

Además, se aplicaron encuestas de percepción a actores estratégicos acerca del problema del Poder Judicial para garantizar el derecho constitucional de una justicia pronta y cumplida.

Como resultado del diagnóstico y de los talleres efectuados, se determinó que si bien el Poder Judicial ha realizado grandes esfuerzos para orientar su accionar a nuevos modelos organizativos y prácticas que permitan brindar respuesta a las personas usuarias de los servicios públicos de justicia; lo cierto es que el excesivo formalismo y tramitologías innecesarias se han constituido en un gran obstáculo para lograr cumplir el mandato de la Constitución Política de un justicia pronta y cumplida; siendo que cualquier trámite que se realiza en las diferentes instancias judiciales, no escapa de ser calificado como complejo, lento, con gestiones innecesarias o repetitivas poco transparentes, eficientes y efectivas, que han venido a saturar de papeles los expedientes y atrasar las decisiones.

Lo anterior ha dado base a la pérdida de credibilidad y confianza de la ciudadanía en el sistema, quienes últimamente han sido críticos sobre el servicio de justicia que reciben y cuyo impacto económico crece cada vez más.

Además, en acatamiento al Modelo de Gestión de Políticas Institucionales del Poder Judicial, aprobado por la Corte Plena en sesión 02-2020 del 13 de enero de 2020, artículo XXXIII; la Dirección de Planificación realizó el informe 462-PLA-PE-2020 que contiene la revisión de la propuesta original y producto de ello, se realizaron los ajustes respectivos.

IV. DEFINICIÓN DE LAS POBLACIONES O GRUPOS BENEFICIARIOS A QUIENES SE DIRIGE E IMPACTA LA POLÍTICA.

El Modelo de Gestión de Políticas Institucionales define una Política institucional de impacto social y/o institucional de la siguiente manera:

“Es una guía orientadora que se expresa en los objetivos, las líneas de acción y los resultados esperados sobre un tema y la atención o transformación de un problema de interés institucional y/o social; que se sustenta en los mandatos, acuerdos o compromisos nacionales e internacionales del Poder Judicial. Se caracterizan por ser políticas de tipo general, transversal, acorde al plan estratégico institucional y con incidencia sobre los objetivos de desarrollo sostenible.” (Lo subrayado no pertenece al original).



Por lo tanto, se considera que la Política para la Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales se encuentra dirigida a la siguiente población:

Cuadro 2: Definición de poblaciones o grupos beneficiarios de la Política

Población o grupo beneficiario	Situación Actual	Beneficios o resultados esperados	Indicador
Población Judicial	Falta de estandarización en los procedimientos administrativos y judiciales, sistemas tecnológicos actualizados, brecha tecnológica y generacional sin resolver, una cultura basada en la calidad y compromiso de lograr un alto nivel de desempeño y rendición de cuentas por parte de todo el personal judicial, se han constituido en un gran obstáculo para lograr cumplir el mandato de la Constitucional de un justicia pronta y cumplida.	<ul style="list-style-type: none"> • Una Justicia simple y accesible. • Cultura Institucional hacia la mejora continua de los servicios: Actitudes y hábitos. 	Porcentaje de cumplimiento de las acciones estratégicas relacionadas con la Política.
Población costarricense	Los trámites judiciales son calificados como complejos, lentos, con gestiones innecesarias o repetitivas, poco transparentes, eficientes, eficaces y efectivas, que solo vienen a saturar de papeles los expedientes y atrasar las decisiones; que ha dado base para la pérdida de credibilidad y confianza de la ciudadanía en el sistema. Y que en los últimos años ha sido la limitación del acceso a los derechos fundamentales.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo sostenible de la gestión judicial. 	Índice de confianza de la ciudadanía en el Sistema de Administración de Justicia.

Fuente: Modelo de Gestión de Políticas Institucionales.

V. ASPIRACIÓN DE LA POLÍTICA

La Política Hacia una Justicia Pronta y sin Papeles, tiene como alcance el establecimiento de una política pública que contribuya a encaminar al Poder Judicial a mejorar en gran medida el acceso a la justicia y la tutela efectiva de una justicia pronta y cumplida.

Busca la eliminación progresiva de los formalismos excesivos e innecesarios en la tramitación de los procesos, identificados a través de los rediseños institucionales y cualquier otra fuente interna u externa, en concordancia con la visión de Justicia Abierta, de manera que se propicie la reducción efectiva del uso del papel en los trámites judiciales en general y la maximización de los recursos tecnológicos, potenciando el talento del personal judicial y la participación ciudadana integrada, todo garantizando los derechos fundamentales de las personas usuarias.



Teniendo en consideración la mejora en el servicio público en el Poder Judicial como objetivo de excelencia y calidad, se determina que las aspiraciones de la política son las siguientes:

- La celeridad y simplificación en las interacciones de las personas usuarias con el sistema de administración de justicia, a través del rediseño judicial para la implementación de una gestión efectiva y eficiente en todos los ámbitos, que garantice un Poder Judicial capaz de integrar a la ciudadanía como el eje principal definitorio de su accionar, detectando los formalismos y trámites innecesarios en todos los ámbitos con la finalidad de eliminarlos, resultado a su vez una mejora en la estructura y organización de los despachos y oficinas, así como la uniformidad de los procesos judiciales y administrativos.
- Participación e integración de todos los diferentes intervinientes en la administración de justicia, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos y la calidad del servicio público.
- Una cultura de servicio basada en la calidad y compromiso, con un alto nivel de desempeño, donde se fortalezca el talento del personal judicial y la mejora continua de las operaciones, así como la rendición de cuentas por parte de todo el personal judicial, contando con la participación de las personas usuarias en el proceso.

VI. ALINEAMIENTO DE LA POLÍTICA CON EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

Al respecto, se realizó una alineación entre los ejes estratégicos y aspiraciones de la propuesta de la Política con los temas, objetivos estratégicos y ejes transversales del Plan Estratégico Institucional 2019-2024 (PEI). Y como resultado se obtuvo el siguiente cuadro:

Cuadro 3: Análisis de la Política “Simplificación y Celeridad de trámites judiciales”, en relación con el Plan Estratégico Institucional 2019-2024.

POLÍTICA “Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales”		PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2019-2024		
EJES ESTRATÉGICOS	ASPIRACIONES AL 2033	TEMA ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	EJES TRANSVERSALES
Una Justicia simple y accesible.	Propiciar la celeridad y simplificación del sistema de justicia, a través del rediseño judicial para la implementación de una moderna gestión en el Poder Judicial.	Resolución oportuna de Conflictos	Resolver conflictos de forma imparcial, celeridad y eficaz, para contribuir con la democracia y la paz social.	<ul style="list-style-type: none"> • Valor del servicio de Administración de Justicia. • Innovación. • Acceso a la Justicia.
		Optimización e innovación de los	Optimizar los recursos institucionales	



		servicios judiciales	impulsar la innovación de los procesos judiciales, para agilizar los servicios de justicia.	<ul style="list-style-type: none"> • Valores Institucionales. • Género. • Justicia Abierta. • Ambiente.
Desarrollo sostenible de la gestión judicial	Articular los diferentes intervinientes en la administración de justicia, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos y la calidad del servicio público.	Optimización e innovación de los servicios judiciales	Optimizar los recursos institucionales e impulsar la innovación de los procesos judiciales, para agilizar los servicios de justicia.	
		Confianza y probidad en la justicia	Fortalecer la confianza de la sociedad con probidad en el servicio de justicia, para contribuir con el desarrollo integral y sostenible del país.	
		Planificación Institucional	Dirigir la gestión judicial en función de las prioridades institucionales con el fin de maximizar el uso de los recursos.	
Cultura Institucional hacia la mejora continua de los servicios: Actitudes y hábitos	Propiciar un cambio en la cultura	Gestión del personal.	Mejorar la idoneidad competencial, el compromiso y el bienestar del personal judicial, con el fin de alcanzar la excelencia en la Administración de Justicia.	

Fuente: Elaboración propia.

Además, se realizó un alineamiento de la Política con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, dando como resultado la vinculación con los siguientes objetivos y metas ODS:



Análisis de la Política “Simplificación y Celeridad de trámites judiciales”, en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

OBJETIVO ODS	META ODS
--------------	----------



<p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> 	<p>7.b. De aquí a 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo.</p>
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>8.2. Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>9.4. De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.</p> <p>9.b. Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas.</p> <p>9.c. Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.</p>
<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>10.3. Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.</p>
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>12.2. De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.</p> <p>12.7. Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.</p> <p>12.8. De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.</p>



	12.a. Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles.
	<p>16.3. Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.</p> <p>16.6. Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p> <p>16.7. Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.</p> <p>16.10. Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.</p> <p>16.b. Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.</p>
	<p>17.14. Mejorar la coherencia de las políticas para el desarrollo sostenible.</p> <p>17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas</p>

Fuente: Elaboración propia.

VII. TEMAS PRIORITARIOS, OBJETIVOS, LÍNEAS DE ACCIÓN, RESULTADOS ESPERADOS E INDICADORES DE RESULTADOS.

7.1. Principios orientadores.

La Política para la simplificación y celeridad de trámites judiciales se sustenta en varios principios orientadores necesarios para lograr alcanzar las aspiraciones de una Administración de Justicia más eficiente, accesible, sostenible e igualitaria. Los mismos están correlacionados con los ejes estratégicos de la Política, que a su vez vienen a definir las líneas de acción que se deben desarrollar para su cumplimiento.

Eficiencia

La eficiencia refiere a la responsabilidad del Poder Judicial por garantizar que todo su accionar logre los mejores resultados en un tiempo oportuno para las personas usuarias, haciendo un uso racional de los recursos materiales, tecnológicos y financieros en función de una labor comprometida por parte de las personas funcionarias y servidoras



judiciales. Es la capacidad de lograr el resultado esperado por el usuario con el mínimos de recursos posibles, en el menor tiempo posible.

Celeridad

El servicio de Administración de Justicia debe realizarse y darse en tiempo y en el momento adecuado, evitando retardos indebidos en los diferentes procesos (administrativos y jurisdiccionales). Es la prontitud en la prestación y ejecución del servicio público.

Simplicidad:

La estructura administrativa y organizacional del Poder Judicial debe permitir que los trámites y procedimientos sean sencillos y de fácil comprensión, donde los requisitos que se exijan deben ser racionales, proporcionales y establecidos en una norma legal, para lo cual el Poder Judicial, a través del rediseño de procesos y modernización de su gestión, detectará los formalismos y trámites innecesarios con la finalidad de eliminar o corregir todos aquellos que entorpezcan el acceso a la justicia. Que los trámites que se exigen al usuario durante un proceso judicial o administrativo sean sencillos, eliminándose procedimientos innecesarios y disminuyendo tiempos de espera.

Uniformidad

Vinculado al principio de simplicidad, el principio de la uniformidad refiere tanto a los trámites como requisitos; de manera que se deberán establecer requisitos similares para trámites similares; y solo se podrá mantener bajo criterios objetivos y debidamente justificados toda diferenciación.

Adaptabilidad

Consiste en la adopción por parte de la Administración de Justicia de sistemas, de procedimientos que se ajusten a los cambios y necesidades de las personas usuarias, que estén acorde con la realidad nacional y las limitaciones presupuestarias.

Innovación

De la mano con el principio de adaptabilidad, el Poder Judicial, al desarrollar su actividad, debe aplicar ideas y prácticas novedosas que generen un valor social, considerando para ello el conocimiento interno (personal judicial) y externo (ciudadanos) que permitan encontrar mecanismos que den una solución integral a sus necesidades y problemas para satisfacer los requerimientos de las personas usuarias.

Accesibilidad

Derecho de todas las personas usuarias (internas y externas) de acceder al servicio de administración de justicia y relacionarse con el Poder Judicial



por diferentes medios sean electrónicos o no, sin barreras tanto en la movilidad, comunicación, comprensión y su utilización; debiéndose considerar lo establecido en las políticas de accesibilidad aprobadas por Corte Plena. Que todo usuario pueda solicitar y tener respuesta de su petición ante la administración de justicia.

□ **Transparencia**

En la definición de este principio se parte de lo establecido en la Política de Justicia Abierta del Poder Judicial como *“la responsabilidad del Poder Judicial de garantizar el derecho de acceso y la comprensión de la información pública sin mayores limitaciones que aquellas expresamente establecidas en las leyes, rendir cuentas sobre su gestión y propiciar la integralidad, probidad y el buen gobierno.”*

□ **Participación**

En la definición de este principio se parte de lo establecido en la Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial, que establece la participación como *“...un proceso democrático que garantiza una contribución responsable activa y sostenida de la población en el diseño, la toma de decisiones y la ejecución de políticas del Poder Judicial, de manera que respondan a la realidad de la población, del bien común y del cumplimiento de los fines del Poder Judicial.”*

□ **Consumo responsable⁴**

Se requiere la adopción de criterios de adquisición de productos tecnológicos con un menor impacto ambiental, que incorporen características sociales y un mejor valor económico dentro del marco de su ciclo de vida del producto (considerar el costo de adquisición, uso, mantenimiento y disposición del bien, así como su aptitud para satisfacer el propósito de su adquisición).

7.2. Objetivos de la Política.

Objetivo general:

Propiciar la celeridad y simplificación del sistema de administración de justicia en el Poder Judicial, en aras de un servicio público eficaz, eficiente y efectivo.

Lo que significa conseguir que el Poder Judicial preste un servicio rápido y correcto a las personas usuarias, comprendiendo su situación y necesidades, donde no se les exijan trámites innecesarios y donde el trato y la gestión sean igual para todos, lo que genera que el Poder Judicial brinde un servicio público fuerte, que produce el resultado esperado.

Objetivos específicos:

- Potenciar el rediseño y mejorar los procedimientos judiciales para la implementación de la gestión oral-electrónica, así como garantizar un Poder Judicial capaz de integrar a la ciudadanía como el eje principal defensor de su accionar. Lo que se busca es



promover el mejoramiento de los procesos judiciales y administrativos existentes en la Institución.

⁴ Según objetivo n°12 de los ODS, la Política Nacional de Compras Públicas Sustentables, y el Plan de Gestión Ambiental Institucional 2017-2021 del Poder Judicial.

- Impulsar la modernización judicial a través de nuevas tecnologías, mejores prácticas, enfoques, y moderna gestión, dejando atrás las prácticas tradicionales que entran la administración de justicia, mediante una cultura basada en el compromiso y en la gestión o administración del talento del personal judicial, para lograr un alto nivel de desempeño y la rendición de cuentas, como medios para alcanzar una justicia pronta y sin papeles, siempre teniendo a la persona usuaria como eje central de este objetivo.
- Articular los diferentes intervinientes en la administración de justicia, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos y la calidad del servicio público. Lo que se busca es trabajar en conjunto con todas las oficinas y despachos del Poder Judicial para lograr el uso efectivo de los recursos y un buen servicio público.
- Mejorar la satisfacción de las personas usuarias en relación con el servicio público brindado.

7.3. Temas prioritarios y líneas de acción

Dentro de un proceso consensual, interactivo y validado con las diferentes personas actoras intervinientes, seguidamente se establecen los tres eje o temas prioritarios de acción, vinculados con objetivos concretos y lineamientos de la “*Política para la simplificación y celeridad de trámites judiciales*”, que permitirán avanzar en el disfrute efectivo de los derechos que señala la política.

1.- Una Justicia simple y accesible: Busca propiciar la celeridad y simplificación del sistema de administración de justicia, a través del rediseño judicial para la implementación de una moderna gestión que garantice un Poder Judicial capaz de integrar a la ciudadanía como el eje principal definitorio de su accionar.

Lineamientos estratégicos:

- El Poder Judicial se apegará a la normativa vigente y pondrá en práctica nuevas formas de organizar y garantizar mayor eficiencia en la gestión y mejor aprovechamiento de los recursos –materiales, tecnológicos y humanos- que se ponen a disposición de las personas funcionarias y servidoras para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- El Poder Judicial deberá concienciar para aprovechar de la mejor forma los recursos creados para alcanzar sus objetivos.



- La Contraloría de Servicios conjuntamente con la Comisión de Personas Usuarias proporcionarán, a las instancias responsables de la toma de decisiones institucionales, información referente al acceso a la justicia y prestación de los servicios que reciben las personas usuarias, de manera que sirva como insumo para la identificación de prioridades en la solución de los problemas que imposibilitan la prestación de un buen servicio público.
- Las herramientas tecnológicas que se implementen en el Poder Judicial deben permitir el acceso eficiente a la información contenida en los expedientes y documentos digitales.
- Generalizar el uso de la firma digital a personas legitimadas para facilitar el acceso a documentos por medios tecnológicos evitando movilización e impresión de los mismos.
- El Poder Judicial propiciará el rediseño de la gestión en todos los ámbitos de la Institución con el propósito de identificar formalismos, así como trámites innecesarios y excesivos para lograr su eliminación progresiva, generando procedimientos judiciales y administrativos uniformes, fáciles, sencillos, racionales y proporcionales.
- El Poder Judicial fortalecerá los procesos de comunicación interinstitucional de los sistemas de entes y organismos públicos, para facilitar la obtención de documentos oficiales necesarios en los procedimientos y trámites de los usuarios.
- Estandarizar las formas de identificación de personas usuarias en condición de vulnerabilidad en los diferentes sistemas informáticos del Poder Judicial, a efecto de que las y los funcionarios identifiquen de inmediato si los intervinientes del proceso presentan alguna de estas condiciones.
- Fortalecer, especializar y estandarizar, los centros de información y orientación para las personas usuarias, en los temas relativos a su necesidad de servicios y en atención a las particularidades de las diferentes poblaciones que acuden a la institución
- El Poder Judicial analizará e incorporará en los rediseños, estrategias relacionadas con las buenas prácticas de los despachos judiciales, que faciliten el acceso a la justicia.
- El Poder Judicial accionará esta política integrando a la ciudadanía en acatamiento a las acciones establecidas en la Políticas de Justicia Abierta y Participación Ciudadana aprobadas por Corte Plena.

2.- Desarrollo sostenible de la gestión judicial: Conlleva articular los diferentes intervinientes en la administración de justicia, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos y la calidad del servicio público.

Lineamientos estratégicos:

- Para las contrataciones de cualquier naturaleza, las instancias administrativas encargadas de elaborar los carteles de contratación deben coordinar y consultar con los departamentos especializados para la obtención de criterios técnicos favorables con el ambiente en los productos a contratar.
- Definir e implementar indicadores que permitan comprobar el uso eficiente de los recursos asignados a los funcionarios y las funcionarias judiciales.



- Todo proceso de adquisición de productos tecnológicos se debe ajustar a criterios que generen un menor impacto ambiental.
- La Escuela Judicial y Unidades de Capacitación incluirán en sus programas formativos temáticas orientadas al manejo eficiente y maximización del uso de los recursos.
- La Contraloría de Servicios, los Consejos de Administración de Circuito, la Dirección de Planificación, la Inspección Judicial, y cualquier otra que las identifique, informarán a las instancias judiciales competentes cuando se identifiquen situaciones que afecten el cumplimiento de los estándares establecidos, con el propósito de que se puedan tomar las acciones de contingencia de forma oportuna.

3.- Cultura Institucional hacia la mejora continua de los servicios: Propiciar un cambio en la cultura institucional para la mejora continua del servicio contando con la participación de los usuarios.

Lineamientos estratégicos:

- La Dirección de Gestión Humana deberá establecer y desarrollar una metodología y la estrategia necesaria para implementar una correcta gestión de talento humano en el Poder Judicial.
- La Escuela Judicial y las Unidades de Capacitación deberán incorporar en sus planes anuales de capacitación actividades formativas de sensibilización sobre los derechos, deberes y responsabilidades del personal judicial en el desempeño de sus funciones.
- Los despachos generadores de sistemas informáticos o proveedores externos brindarán la formación práctica al personal que utilizará los respectivos sistemas.
- Las jefaturas de todas las instancias del Poder Judicial deberán promover medidas que faciliten que el personal a su cargo cuente con las habilidades y destrezas necesarias para el buen desempeño de sus funciones, dentro de los parámetros de la Política de justicia pronta y sin papeles y en armonía con las necesidades de las personas usuarias.
- La oficinas y despachos de los diferentes ámbitos de Poder Judicial deberán incorporar en sus planes estratégicos las acciones encaminadas al cumplimiento de la política.
- Los procesos de selección deberán aplicar entrevistas de perfil para los servidores y servidoras que más contacto tienen con las personas usuarias.
- Los programas de evaluación y selección deberán incluir para cualquier puesto dentro del Poder Judicial, charlas sobre los derechos, deberes y responsabilidades del personal judicial en el desempeño de sus funciones, respectivamente evaluadas.
- La Escuela Judicial y las Unidades de Capacitación deberán proporcionar cursos de sensibilización de trato a las personas usuarias, para el personal contratado de forma externa, respectivamente evaluado.
- La Escuela Judicial y las Unidades de Capacitación, deberán crear actividades formativas de sensibilización y charlas sobre los derechos, deberes y responsabilidades del personal judicial en el desempeño de sus funciones, respectivamente evaluadas, proporcionada por las Unidades de Capacitación de cada ámbito judicial.



- La Escuela Judicial y las Unidades de Capacitación, deberán desarrollar e implementar capacitaciones para las personas usuarias, en el uso de los sistemas externos de información del Poder Judicial.
- La Dirección de Gestión Humana deberá incorporar en sus diferentes subprocesos la calidad en el servicio público como eje transversal de su gestión, de forma que las personas que se incorporen a la función pública dentro del Poder Judicial cuenten con las competencias necesarias para garantizar el cumplimiento de este objetivo

7.4. Resultados esperados e indicadores de resultados.

La siguiente matriz constituye el instrumento que establece la dirección, seguimiento y evaluación para verificar su cumplimiento conforme a las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de los actores según los lineamientos estratégicos y modelo de gestión. Estos serán evaluados cada cinco años hasta cumplir los quince años de vigencia.

MATRIZ DE RESULTADOS ESPERADOS E INDICADORES DE RESULTADOS DE LA POLÍTICA “SIMPLIFICACIÓN Y CELERIDAD DE TRÁMITES JUDICIALES”

EJES ESTRATÉGICOS	ASPIRACIÓN AL 2033	META	INDICADORES	PLAZO	RESPONSABLE	COORDINACIÓN	PRESUPUESTO
1. Una Justicia simple y accesible.	Propiciar la celeridad y simplificación del sistema de justicia, a través del rediseño judicial para la implementación de una moderna gestión en el Poder Judicial.	Al 2033 el 95% de los procesos que impacten la celeridad del sistema judicial deben estar rediseñados y/o automatizados	Porcentaje de procesos involucrados en la celeridad del sistema judicial rediseñados y automatizados.	2019-2034	Consejo Superior por medio de sus acuerdos designar al órgano ejecutor	Dirección de Planificación, Dirección de Tecnología de la información Comisiones jurisdiccionales, Consejos de Administración de Circuito, Administraciones Regionales, Despachos y oficinas Judiciales, Contraloría de Servicios, Comisión de Personas Usuarias	Recursos ordinarios



		Al 2033 el 90% de los sistemas informáticos generen información que permita visualizar oportunamente el aprovechamiento de los recursos institucionales.	Porcentaje de sistemas que permitan la generación de información para la toma de decisiones en la administración de los recursos institucionales.	2019-2034	Dirección de Tecnología de la Información	Dirección de Planificación; Dirección Ejecutiva; Dirección de Gestión Humana; Auditoría Judicial; Contraloría de Servicios; Administraciones Regionales, Centro de Apoyo para el mejoramiento de la Administración de Justicia	Recursos ordinarios
		Al 2033 se cuente con indicadores que permitan establecer la variación en los costos que se obtienen de la implementación de los diferentes proyectos que se ejecuten a nivel institucional.	Cantidad de indicadores establecidos	2019-2034	Dirección de Planificación	Dirección de Gestión Humana, Dirección de Tecnología de la Información; Dirección Ejecutiva	Recursos ordinarios

		QUE Al 2033 se	Porcentaje de	2019-	Dirección de	Dirección de	Recursos
--	--	----------------	---------------	-------	--------------	--------------	----------



		hayamos eliminado los formalismos y trámites innecesarios en los diferentes procesos judiciales y administrativos por medio del rediseño	procesos donde se eliminaron los formalismos y trámites innecesarios	2034	planificación, comisiones jurisdiccionales, oficinas administrativas, y auxiliares de justicias	planificación	ordinarios
		Que al 2033 se cuenta con una población judicial comprometida en la mejora del servicio.	- Cantidad de gestiones de mejora. - Reducción en las inconformidades por dilación en los servicios. - Resultados de percepción del	2019-2034	Secretaría Técnica de Ética y Valores;	Contraloría de Servicios del Poder Judicial, Comisión Personas Usuarias del Poder Judicial, Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional;	Recursos ordinarios



			servicio (encuestas u otras herramienta s) - Indicado res previstos por la Secretaría Técnica de Ética y Valores del Poder Judicial.			Centros de Capacitación del Poder Judicial Dirección de Gestión Humana; Dirección de Planificación.	
		Al 2033 el 95% de los siste mas informáticos estén integrados e interconecta dos, evitando la doble digitación, el retrabajo y el error humano.	Porcentaje sistemas informático s integrados e interconecta dos	201 9- 203 4	Dirección de Tecnología de la Información	Oficinas y despachos judiciales	Recursos ordinarios



		Al 2033 se haya implementado un proceso de mejora continua en la experiencia del cliente en los sistemas informáticos, desde los dispositivos electrónicos y la ubicación geográfica de su conveniencia.	Proceso de mejora implementado.	2019-2034	Dirección de Tecnología de la Información,	Dirección Ejecutiva; Dirección de Planificación; Contraloría de Servicios; Comisión de Personas Usuarías; Departamento Prensa Comunicación Organizacional Tecnología de Información.	Recursos ordinarios
--	--	--	---------------------------------	-----------	--	--	---------------------

		Al 2033 se hayan adoptado las tecnologías que sean de interés de la institución, estén alcance de su presupuesto y respondan a los	- Plataforma tecnológicas disponibles - Nivel de satisfacción de las personas usuarias en el uso de las	2019-2034	Comisión Gerencial de Tecnología	Consejo Superior; Dirección de Tecnología de la Información; Dirección Ejecutiva; Dirección de Planificación;	Recursos ordinarios
--	--	--	--	-----------	----------------------------------	---	---------------------



		requerimientos de las personas usuarias.	tecnologías.			Personas Usuarías	
		Al 2033 se haya aplicado las mejores prácticas de la industria tecnológica, que sean de interés de la institución y estén alcance de su presupuesto.	Cantidad de mejores prácticas implementadas.	2019-2034	Corte Plena, Consejo Superior, Dirección de Tecnología de la Información	Dirección Ejecutiva; Dirección de Planificación	Recursos ordinarios
		Al 2033 se plantean las autoridades competentes las reformas legales que permitan eficientizar los procesos judiciales para garantizar a las personas	Reformas legales presentadas	2019-2034	Comisiones jurisdiccionales	Despachos y oficinas judiciales	Recursos ordinarios



		usuarias, menores tiempos de respuesta institucionales y su ma yor participación					
		Al 2033 los procedimientos de trabajo y requisitos para los diferentes trámites garanticen la uniformidad a las Personas usuarias	Cantidad procedimientos de trabajo y requisitos unificados.	2019-2034	Dirección de Planificación; Comisiones Jurisdiccionales; Contraloría de Servicios	Dirección Jurídica; Comisiones Jurisdiccionales; Administraciones Regionales; Consejos de Administración; Dirección Ejecutiva; Dirección de Gestión Humana; Contraloría de Servicios	Recursos ordinarios
		Al 2033 debe contarse con acceso electrónico en al menos el 90% de los servicios ofrecidos por el Poder Judicial.	Porcentaje de acceso.	2019-2034	Comisión Gerencial de Tecnología	Consejo Superior; Dirección de Tecnología de la Información; Administraciones Regionales; Dirección Ejecutiva;	Recursos ordinarios



<p>2-Desarrollo sostenible de la gestión judicial</p>	<p>Articular los diferentes intervinientes en la administración de justicia, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos y la calidad del servicio público</p>	<p>Al 2033 deben estar definidos e implementados los mecanismos para determinar el costo/beneficio de los diferentes sistemas y servicios que se brindan. (ODS 2030 objetivo 9)</p>	<p>Mecanismos implementados.</p>	<p>2019-2034</p>	<p>Dirección Ejecutiva</p>	<p>Administraciones Regionales; Dirección de Planificación</p>	<p>Recursos ordinarios</p>
		<p>Al 2033 deben estar definidos e implementados los mecanismos para valorar la sostenibilidad de los servicios que se prestan con o sin tecnología. (ODS 2030 objetivo 11)</p>	<p>Mecanismos implementados.</p>	<p>2019-2034</p>	<p>Consejo Superior</p>	<p>Dirección de Planificación; Dirección de Tecnología de la Información; Contraloría de Servicios del Poder Judicial; Dirección Ejecutiva</p>	<p>Recursos ordinarios</p>
		<p>Al 2033 se deben haber definido e implementado los mecanismos para valorar y disminuir en la medida de lo posible el impacto</p>	<p>Mecanismos implementados.</p>	<p>2019-2034</p>	<p>Comisión de Gerencial de Tecnología</p>	<p>Corte Plena, Consejo Superior, Dirección de Tecnología de la Información, Dirección Ejecutiva; Comisión de</p>	<p>Recursos ordinarios</p>



		ambiental de la plataforma tecnológica institucional. (ODS 2030 objetivo 11)				Gestión Ambiental	
		Al 2033 debe contarse con parámetros de tiempos de respuesta en los servicios institucionales, de manera que se pueda controlar apropiadamente el impacto de las medidas adoptadas y su sostenibilidad. (ODS 2030 objetivo 9)	Parámetros de tiempos de respuesta aprobados por las autoridades superiores	2019-2034	Dirección de Planificación	Dirección de Tecnología de la Información; Contraloría de Servicios; Comisiones Jurisdiccionales; Administraciones Regionales	Recursos ordinarios
		Al 2033 se debe evidenciar una reducción de al menos 25% de los tiempos de respuesta institucionales en al menos tres materias que presenten alto impacto para la persona usuaria. (ODS 2030 objetivo 16)	Porcentaje de reducción del tiempo de respuesta en cada materia	2019-2034	Centro de Apoyo, Coordinación, Mejoramiento de la Función Jurisdiccional	Comisiones Jurisdiccionales Comisión de Personas Usuarías; Consejos de Administración Dirección de Planificación	Recursos ordinarios

		Al 2033 debe	Porcentaje de	2019-	Contraloría de	Comisión de	Recursos
--	--	--------------	---------------	-------	----------------	-------------	----------



		evidenciarse una reducción de al menos un 15% en las gestiones de las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios por motivo de insatisfacción con los tiempos de respuesta institucionales. (ODS 2030 objetivo 16)	reducción en el ingreso de las gestiones en relación con la medición inicial	2034	Servicios	Personas Usuarías	ordinarios
		Que al 2033 los estudios organizacionales y administrativos transversalicen el tema del medio ambiente. (ODS	Estudios incorporan la perspectiva de medio ambiente	2019-2034	Consejo Superior; Dirección de Planificación	Los centros de responsabilidad (oficinas y despachos judiciales)	Recursos ordinarios



		2030 objetivo 12)					
3- Cultura Institucional hacia la mejora continua de los servicios: Actitudes y hábitos	Propiciar un cambio en la cultura institucional para la mejora continua del servicio.	Al 2033 debe estar definido e implementado un programa para mantener actualizado al personal judicial en el uso de los recursos tecnológicos institucionales.	Programa implementado	2019-2034	Escuela Judicial y Dirección de Gestión Humana	Dirección de Tecnología de la Información; Unidades de Capacitación	Recursos ordinarios
		Al 2033 debe estar definido e implementado una política de formación integral, progresiva y constante del talento humano del Poder Judicial, que sea congruente entre los planes de entrenamiento y	Programa implementado	2019-2034	Escuela Judicial y Dirección de Gestión Humana	Unidades de Capacitación del Poder Judicial	Recursos ordinarios



		capacitación, con los requerimientos reales según las competencias.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		Al 2033 los indicadores que permitan determinar las carencias en materia de uso de la plataforma tecnológica deben estar definidos e implementados.	indicadores implementados	2019-2034	Dirección de Tecnología de Información ;	Dirección de Planificación; Dirección Ejecutiva	de Recursos Ordinarios
		Al 2033 al menos el 50% del personal judicial haya recibido la capacitación necesaria para la mejora continua.	Porcentaje del personal capacitado	2019-2034	Dirección de Gestión Humana; Escuela Judicial; Centro de capacitación del OIJ, Defensa Pública; Ministerio Público	Consejos de Administración	de Recursos Ordinarios
		Al 2033 el 100% del personal judicial de nuevo ingreso	Porcentaje del personal capacitado	2019-2034	Dirección de Gestión Humana	Centros de Capacitación	de Recursos Ordinarios



		<p>ingreso ha ya recibido capacitación formal atine nte como parte de su proceso de inducción al Poder Judicial.</p>						
		<p>Al 2033 la Dirección de Gestión Humana haya incorporado dentro de sus Subprocesos l as acciones necesarias pa ra proporcionar a las instancias judiciales de personal idón eo para el</p>	<p>Acciones desarrollada s</p>	<p>201 9- 203 4</p>	<p>Dirección d e Gestión Humana</p>	<p>Unidades de Capacitac ión</p>	<p>Recurs de ordina</p>	



		<p>cumplimiento de los objetivos institucionales, conforme a una política de administración del talento humano según sus competencias.</p>						
		<p>Al 2033 en los despachos rediseñados el personal judicial de sostenibilidad en el tiempo al modelo implementado.</p>	<p>Despachos que mantienen modelo.</p>	<p>2019-2034</p>	<p>Consejos de Administración</p>	<p>Jefaturas de oficinas de despacho Judicial; Dirección de Planificación</p>	<p>Recursos humanos y materiales</p>	<p>ordinarios</p>

Se debe considerar que, dada la naturaleza del Poder Judicial, se identifican como las principales limitaciones para el cumplimiento del modelo de gestión y plan de acción, todos aquellos aspectos de índole legal, presupuestarios y técnicos aplicables a todos los intervinientes en el modelo propuesto.

VIII. PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción de la “*Política para la simplificación y celeridad de trámites judiciales*”, establece las disposiciones necesarias que permitirán orientar su implementación de manera clara y precisa para los diferentes entes



del Poder Judicial. El plan se constituye a partir de los tres ejes estratégicos establecidos y sus respectivos objetivos o aspiraciones, como las metas alcanzables, definiéndose para cada meta los indicadores que permitirán su monitoreo y evaluación sobre su cumplimiento, debiendo los diferentes actores tomar las previsiones necesarias para su ejecución en un plazo razonable conforme al rol, funciones y responsabilidad dadas.

8.1. Responsables de la implementación.

Considerando los lineamientos y objetivos de la política, se establecen los principales actores intervinientes a nivel de coordinación, de acuerdo con las competencias, organización y funciones que a cada uno corresponde dentro del Poder Judicial. No obstante, conforme a las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica del Poder Judicial, a la Corte Plena le corresponderá aprobar la Política y apoyar su implementación; mientras que la rectoría de la política recaerá en el Consejo Superior como máximo órgano administrativo, a quien le atañe definir la instancia a cargo de transversalizar la política a nivel institucional, con la potestad de delegar la implementación de la política a nivel regional en los Consejos de Administración de los Circuitos, quienes deberán promover las medidas que faciliten que las oficinas judiciales de los diferentes ámbitos, cuenten con las habilidades y destrezas necesarias para el buen desempeño de sus funciones, dentro de los parámetros de la Política y en armonía con las necesidades de las personas usuarias, además de ejercer la supervisión constante del cumplimiento de la Política; así como, emprender las acciones requeridas para su aplicación, debiendo rendir cuentas al menos una vez al año al Consejo Superior de los resultados obtenidos.

Así, las responsabilidades de estos y otros actores intervinientes en la política se detallan a continuación, las cuales deben desarrollar para lograr su cumplimiento durante el periodo que comprende del año 2019 al 2034:

ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ACTORES INTERVINIENTES DE LA POLÍTICA “Simplificación y Celeridad de Trámites Judiciales”

ACTORES RESPONSABLES	PARTICIPACIÓN O ROL	FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
Redes de coordinación interna		
Corte Plena	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar y emitir las directrices necesarias para ser efectivo el principio constitucional de justicia pronta y cumplida. • Establecer nuevas formas de organizar y garantizar mayor eficiencia en la gestión y mejor aprovechamiento de los recursos –materiales, tecnológicos y humanos- que se ponen a disposición de los funcionarios y servidores para el cumplimiento de sus objetivos. • Adopción de medidas necesarias para optimizar los recursos institucionales.



Consejo Superior	Ejecución	<ul style="list-style-type: none">• Ejecutar la Política aprobando nuevas formas de organizar y garantizar mayor eficiencia en la gestión, mayor aprovechamiento de los recursos – materiales, tecnológicos y humanos- que se ponen a disposición de las personas funcionarias y servidoras judiciales para el cumplimiento de sus objetivos.• Adopción de medidas necesarias para optimizar los recursos institucionales.• Designar la instancia a cargo de transversalizar la política a nivel institucional
Consejos de Administración de Circuito	Ejecución, seguimiento y coordinación	<ul style="list-style-type: none">• Promover las medidas que faciliten que las oficinas judiciales de los diferentes ámbitos cuenten con las habilidades y destrezas necesarias para el buen desempeño de sus funciones, dentro de los parámetros de la Política y en armonía con las necesidades de las personas usuaria.• Ejercer la supervisión constante del cumplimiento de la Política por parte de las oficinas judiciales (todos los ámbitos) del Circuito Judicial de su competencia.• Empezar las acciones necesarias para su aplicación de la Política de las oficinas judiciales (todos los ámbitos) del Circuito Judicial de su competencia.• Rendir cuentas al menos una vez al año al Consejo Superior de los resultados obtenidos sobre el cumplimiento de la Política por parte de las oficinas judiciales (todos los ámbitos) del Circuito Judicial de su• competencia.
Administraciones Regionales	Ejecución, Coordinación	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar con las oficinas judiciales de las zonas a su cargo la provisión de los recursos necesarios para la correcta implementación de la Política, así como brindar apoyo logístico para el cumplimiento de los objetivos establecidos.• Verificar que se incorporen en los planes de trabajo las acciones encaminadas al cumplimiento de la política.
Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, Administración Organismo de Investigación Judicial, Administración del Ministerio Público	Ejecución, seguimiento y coordinación	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar con las oficinas judiciales el apoyo logístico para el cumplimiento de los objetivos establecidos.• Verificar que se incorporen en los planes de trabajo de las oficinas a cargo, las acciones encaminadas al cumplimiento de la política.• Verificar el cumplimiento de la política por parte de las oficinas de su competencia.



Administración de la Defensa Pública		
Dirección de Planificación	Ejecución Coordinación y Asesoría	<ul style="list-style-type: none">• Establecer por medio del rediseño de procesos en la gestión del Poder Judicial, la eliminación progresiva de los formalismos excesivos e innecesarios en los procedimientos y trámites judiciales y administrativos de las oficinas judiciales, materializando en todo momento las políticas de Justicia Abierta y Participación Ciudadana.• Promover el uso de la Tecnología y reducción en el uso de papel en los rediseños de procesos y estudios que se realizan.• Impulsar la implementación de los diferentes sistemas: Gestión, escritorio virtual, SIGMA, Sistema de seguimiento de casos, ECU y cualquier otro que facilite el acceso a la información a través de medios tecnológicos.• Coordinar con la Dirección de TI la implementación de los diferentes sistemas en los despachos que se rediseñen.• Incorporar la política transversalmente en el rediseño de oficinas judiciales y criterios técnicos.• Asesorar en lo de su competencia, a las instancias partícipes de la implementación de la política.
Dirección de Tecnología de la Información	Ejecución, Asesoría Técnica, Capacitación en sistemas de información	<ul style="list-style-type: none">• Incorporar en los proyectos que se ejecutan a cargo de la Dirección de TI los lineamientos que establezca la política• Diseñar e implementar las mejoras requeridas en los sistemas informáticos y plataformas institucionales vinculantes a la política.• Orientar las posibilidades técnicas de implementación de las mejoras sugeridas por los intervinientes en la aplicación de la política.• Capacitar al personal interno o externo que lo requiera para lograr un máximo aprovechamiento de las herramientas tecnológicas que se pongan a disposición para el cumplimiento de la política.
Dirección Ejecutiva	Ejecución Coordinación,	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar aspectos logísticos asociados con la implementación de la política, incluida la generación de directrices para las Administraciones Regionales y los departamentos a su cargo.• Verificar que se incorporen en los planes estratégicos las acciones encaminadas al cumplimiento de la política.
Dirección de Gestión Humana	Coordinación, Capacitación	<ul style="list-style-type: none">• Establecer e implementar las estrategias necesarias para lograr una correcta gestión del talento humano por competencias en el Poder Judicial.



		<ul style="list-style-type: none">• Establecer procesos de recursos humanos integrados y que estén debidamente diseñados con el fin de atraer talento, motivar, desarrollar y retener al personal judicial desde su primer ingreso.• Incorporar en los procesos de selección entrevistas de perfil para las y los servidores que más contacto tienen con las personas usuarias.• Incorporar en sus planes anuales de capacitación actividades formativas de sensibilización sobre los derechos, deberes y responsabilidades del personal judicial en el desempeño de sus funciones.• Crear actividades formativas de sensibilización y charlas sobre los derechos, deberes y responsabilidades del personal judicial en el desempeño de sus funciones, respectivamente evaluadas.• Implementar en los programas de evaluación y selección de candidatos a cualquier puesto del Poder Judicial, charlas sobre los derechos, deberes y responsabilidades del personal judicial en el desempeño de sus funciones, respectivamente evaluadas.
Escuela Judicial y diferentes unidades de capacitación.	Capacitación	<ul style="list-style-type: none">• Establecer e implementar una política de formación integral, progresiva y constante del talento humano del Poder Judicial, que sea congruente entre los planes de entrenamiento y capacitación, con los requerimientos reales según competencias.• Incorporar en sus Planes Anuales de Capacitación actividades formativas de sensibilización sobre los derechos, deberes y responsabilidades del personal judicial en el desempeño de sus funciones.• Crear actividades formativas de sensibilización y charlas sobre los derechos, deberes y responsabilidades del personal judicial en el desempeño de sus funciones, respectivamente evaluadas.• Diseñar e implementar estrategias de capacitación orientadas al personal judicial referente a la política.• Retroalimentar al equipo de implementación de la política en relación con las limitaciones identificadas producto de los procesos formativos.
Departamento de Proveduría	Asesoría	<ul style="list-style-type: none">• Asesorar a las instancias competentes en relación con el tema de su especialidad (trámites de compra).• Facilitar los procesos que requieran la adquisición de



		<ul style="list-style-type: none">bienes y servicios en función de lo dispuesto en la política.
Contraloría de Servicios	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none">Seguimiento al cumplimiento de los indicadores de la política y percepción del servicio de la persona usuaria.
Tribunal de la Inspección	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none">Seguimiento al cumplimiento de la política.
Unidad de Control Interno	Seguimiento Asesoría	<ul style="list-style-type: none">Seguimiento de cumplimiento de los controles establecidos de la aplicación de la política
Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional	Promoción	<ul style="list-style-type: none">Establecer estrategias que permitan generar una cultura institucional de un uso eficiente de los recursos, garantizando la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias.Promocionar los alcances de la política entre el personal judicial y personas usuarias mediante la implementación de estrategias de comunicación de acuerdo con las necesidades del público meta.
Delegaciones, Subdelegaciones y Oficinas Organismo de Investigación Judicial; Fiscalías y Oficinas del Ministerio Público; Salas, Tribunales y Juzgados; Defensa Pública; Oficinas Administrativas	Ejecución	<ul style="list-style-type: none">Promover las medidas que faciliten que el personal a su cargo cuente con las habilidades y destrezas necesarias para el buen desempeño de sus funciones, dentro de los parámetros de la Política y en armonía con las necesidades de las personas usuarias.Incorporar en sus planes de trabajo las acciones encaminadas al cumplimiento de la política.
Comisiones o Programas Institucionales		
Comisión de Acceso a la Justicia; CONAMAJ; Comisiones jurisdiccionales; Comisión de Gestión Ambiental; Comisión Personas Usuarias	Asesorar	<ul style="list-style-type: none">Asesorar en el ámbito de su competencia con respecto al cumplimiento de la políticaAsesorar en la aplicación análoga de la política de Justicia Abierta y Participación Ciudadana como coadyuvante de esta.
Alianzas estratégicas con otras instituciones públicas o privadas.		
Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica; Programa Facilitadores Judiciales; Defensoría de la Habitantes; Red de justicia restaurativa; Procuraduría General de la República; Bancos y Operadoras de Crédito y Cobro;	Coordinación promoción	<ul style="list-style-type: none">Promocionar los alcances de la política.Coordinar actividades de retroalimentación para el cumplimiento de la política.



INAMU		
-------	--	--



8.2. Plan de Acción para los próximos dos años.

Con el fin de operativizar la Política para la Simplificación y Celeridad de los Trámites Judiciales y cumplir con lineamientos del Modelo de Gestión de Políticas Institucionales del Poder Judicial, el 28 de agosto de 2020 se convocaron a los intervinientes de la Política, con el fin de capacitarlos en la elaboración del presente plan de acción.

Como resultado de lo anterior, a continuación, se presenta el Plan de Acción 2021-2022:



Plan de Acción
(Política Simplificació

Dicho plan podrá ser modificado y revisado con las instancias responsable una vez que se apruebe la política.



IX. ANÁLISIS DEL IMPACTO PRESUPUESTARIO.

En relación al impacto presupuestario sobre la implementación de esta Política, como se indicó en la “Matriz de resultados esperados e indicadores de resultados de la política “simplificación y celeridad de trámites judiciales”, la Institución cuenta con recursos ordinarios para ejecutar lo propuesto en este documento.

X. IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

10.1. Implementación.

La implementación de la política se realizará con la ejecución de los objetivos operativos planteados por las diferentes oficinas intervinientes en el plan de acción; el cual se incluirá de manera automatizada en el Sistema de Formulación y Seguimiento del Plan Anual Operativo.

Con el fin de cumplir con los lineamientos de la Dirección de Planificación, en relación con las circulares de la planificación operativa de la institución, la instancia rectora de la Política solicitará a las oficinas intervinientes, lo siguiente:

- La revisión anual de los objetivos operativos incluidos como plan de acción de la Política. Lo anterior, para cumplir con la reprogramación de los Planes Anuales Operativos.
- La formulación periódica de objetivos operativos de los años no formulados, que conforman el plan de acción de la Política.

10.2. Seguimiento.

El seguimiento se realizará mediante el avance en el cumplimiento de los objetivos operativos establecidos en el Plan de Acción, el cual se obtendrá mediante el Sistema de Formulación y Seguimiento del Plan Anual Operativo.

Por lo anterior, cada oficina responsable de los objetivos operativos del Plan de Acción deberá mantener actualizado el porcentaje de avance en dicho sistema.

Mientras que, la instancia rectora de la Política dará seguimiento periódico del avance de su política, mediante el reporte: <https://pjenlinea3.poder-judicial.go.cr/SitioExternoCatalogosOperativosPEI>.

10.3. Evaluación

La política tendrá una vigencia de quince años, con revisiones periódicas de su cumplimiento; por tanto, los diferentes ejes se deberán incorporar en los tres planes estratégicos de la Institución, siendo que cada uno tiene una vigencia aproximada de cinco años.

En atención al Modelo de Gestión de Políticas Institucionales del Poder Judicial, la instancia rectora de la Política presentará un informe semestral sobre la evaluación de los resultados obtenidos en la implementación de la Política. Los aspectos a desarrollar en la evaluación serán:

- Descripción del objetivo inicial.
- Descripción del cumplimiento de las acciones planificadas de los involucrados.
- Totalidad de recursos requeridos.
- Resultados obtenidos a partir de los indicadores establecidos.
- Nivel de cumplimiento de los objetivos planeados.
- Riesgos y cambios materializados.
- Percepción de los resultados alcanzados por la población meta.



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

- Hallazgos.
- Conclusiones.
- Recomendaciones.

Anexos.

Anexo 1: Análisis Técnico sobre la Política, por parte de la Dirección del Planificación.



462-PLA-PE-2020

Anexo 2: Validación del Análisis, por parte del Programa Hacia Cero Papel.



VALIDACIÓN
CUADRO 4 DEL INFOI

Anexo 3: Plan de Acción



Plan de Acción
(Política Simplificación)

-oOo-

ARTÍCULO XV

Documento N° 5186-2022

Manifiesta la magistrada Solano: "Buenas tardes, señor Presidente, compañeras y compañeros.

En primer lugar, también me uno a las congratulaciones por la reelección de la magistrada Rojas Morales, deseándole éxitos en esta gestión en este segundo período de su mandato constitucional y que todos los propósitos que tenga para la buena marcha del Poder Judicial puedan tener buen éxito.

Aprovecho con relación a la propuesta que tiene que ver con cero papel, creo que en realidad esta política es un tema que en su momento, como dice la magistrada Vargas Vásquez, la propuesta que en su oportunidad había sugerido el magistrado Alfaro, en cuanto a que Cero Papel, pasara a la Comisión Ambiental, yo creo que es que Cero Papel, es más que un producto de decir solo que cero papel o pasar a la Comisión Ambiental, eso tiene un propósito más allá, y en su momento es todo un programa diferente de lo que es la Comisión Ambiental.

Por eso es que yo sí les quería pedir, cuando el jueves pasado construía con doña Silvia la agenda, lo pusimos, porque esto había estado postergado en las agendas desde hace muchos días y hasta que uno construye una política, que nos pasó en la Comisión de Transparencia con la Política Anticorrupción, se da cuenta de la complejidad, como he señalado en otras oportunidades, de lo que es construir una política.

Y esto que se construye desde Cero Papel, extrapolar también lo que es ambiental, por eso es que yo sí les iba a pedir que procediéramos con la aprobación.

En su oportunidad yo hice algunas observaciones, porque donde se hace sí estaban atendidos, pero no claramente algunos aspectos que hemos señalado desde la Comisión de la Jurisdicción Penal, y es que



Corte Suprema de Justicia
Secretaría General

tiene que ver con los expedientes electrónicos y en algunos casos nosotros seguimos utilizando el expediente tradicional por motivos diferentes, por las características propias que tiene la materia penal.

En los casos en los que como es ejecución de la pena, hemos seguido con el expediente electrónico, pero en otras materias todavía tenemos algunos aspectos que no es tan claro de que podamos ser electrónicos.

Pero darle las gracias a doña Sandra Pizarro por la construcción de la política, muy complejo, muy completo el documento, es una gran cantidad de personas las que intervienen cuando hacemos las políticas, y entonces yo sí quería que procediéramos con su aprobación en esos términos, porque sí es necesario para continuar con los planes que ahí se establecen.

También mis disculpas por la llegada tardía, me corté un dedo y por eso me atrasé en la venida, pero muchas gracias, y también a las compañeras y compañeros por la sugerencia en horas de la mañana.

Y sí les quería explicar, en el Consejo Superior tuvimos muchísimos problemas con las computadoras y ahora para poder tener, y por lo menos el personal de la Sala, la Secretaría de la Sala Tercera, hemos tenido muchos problemas, porque no es con las plataformas, es básicamente con algunas partes y por eso era más sencillo hacer la sesión presencial, porque los temas que tenemos que ver hoy es bastante larga la agenda y bastantes complejos, con doña Silvia, que quita uno siempre y todo precisa. Muchas gracias".

Se acordó: Tener por hechas las manifestaciones de la magistrada Solano.”

Atentamente,

Licda. Silvia Navarro Romanini
Secretaria General
Corte Suprema de Justicia

Cc: Dirección de Planificación
Diligencias / Refs: (10822-2010 / 3799-2022)
Iquesadac