

Plantilla de compromiso Poder Judicial de Costa Rica

Con respecto a las preocupaciones ciudadanas sobre el acceso a la justicia y la mejora en la administración de los servicios judiciales, la ciudadanía identificó el retraso en la solución de los casos judiciales como la problemática prioritaria, estando ésta vinculada con aspectos de mejora en la transparencia institucional y la generación de mecanismos de información.

La identificación de esta prioridad deriva de un mapeo inicial de problemáticas desarrollado por la Comisión de Justicia Abierta, con las cuales se partió de una base para realizar las consultas virtuales. Posteriormente, gracias a los conversatorios ciudadanos y sesiones extraordinarias desarrolladas por el Poder Judicial para dialogar con personas expertas se ha centrado el compromiso en la revisión de la eficiencia de los despachos judiciales para la toma de decisión activa y asertiva en aquellos despachos con mayor rezago.

En ese sentido, algunas de las recomendaciones ciudadanas propuestas en los talleres fueron “la necesidad de una mejor medición del trabajo y evaluación del servicio, así como de una adecuada administración de los recursos humanos y la distribución de cargas en los despachos.”

Este compromiso tiene como objetivo dar respuesta a esas observaciones al potenciar algunas acciones que el Poder Judicial ha liderado con buenos resultados y llevarlos a nivel nacional, estandarizar modelos de trabajo que implique la revisión constante de indicadores de gestión, generación de planes de mejora y a su vez con un componente importante de transparencia activa por medio de plataformas informáticas en línea, con el fin de que la ciudadanía pueda fiscalizar sus avances.

En ese sentido, con respecto a la información anterior, se proponen las siguientes acciones que integran el compromiso.

País	Costa Rica- Poder Judicial
Número y nombre del compromiso	Estrategia de abordaje del rezago judicial para el fortalecimiento del acceso a la justicia en Costa Rica.
Breve descripción del compromiso	El Acceso a la justicia es un Derecho Humano fundamental de suma importancia ya que es un derecho por sí mismo pero a la vez instrumentaliza los otros derechos, repercutiendo directamente en la calidad de vida de las personas. El mandato del Poder Judicial, como bien se indica en la Constitución Política, es el de hacer respetar las leyes y administrar la justicia; bajo una premisa sustantiva: justicia pronta y cumplida. Para cumplir esa obligación se conformó una estructura organizada en tres ámbitos diferentes, que dependen de la Corte Suprema de Justicia; a saber: ámbito jurisdiccional, ámbito auxiliar de justicia y ámbito administrativo. Y a su vez como lo establece el Artículo 101 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, se han creado Tribunales y Juzgados sobre la base de competencias que tienen relación con la materia de su conocimiento, a la cuantía y al territorio para dar la atención a las

	personas usuarias. El Poder Judicial, consciente de que la ciudadanía demanda acciones concretas para la disminución del rezago judicial y en respeto del principio de justicia pronta y cumplida mencionado, ha desarrollado una serie de acciones para disminuir los tiempos la resolución de casos judiciales. No obstante, es necesario continuar fortaleciendo estos esfuerzos institucionales que permitan potenciar esas acciones para la identificación de prioridades y la implementación de mejoras en los procesos, gestión de reformas procesales y el aprovechamiento de las tecnologías de la información. Este mecanismo de monitoreo se orienta en a) mejorar la plataforma Observatorio Judicial para que dé cuenta de duraciones detalladas, b) compilar las iniciativas que se realizan para mejorar duraciones y, en general, una mejor respuesta del Poder Judicial y c) ampliar la rendición de cuentas sobre esta información. Este compromiso, es la continuidad del IV compromiso de Gobierno Abierto, en el que se desarrolló el Observatorio Judicial, el cual es una ventana para la ciudadanía, en el que se muestra información sobre el funcionamiento, estructura y rendimiento del Poder Judicial. A partir del cual se pretende fortalecer un modelo de gestión que permita establecer una cultura institucional para el monitoreo, seguimiento, evaluación y mejora continua, en aras de contribuir con el fortalecimiento de una administración de justicia pronta y cumplida. Por medio de este mecanismo se pretende potenciar las acciones que se han realizado para disminuir el rezago judicial, articulándolo por medio del Plan Estratégico Institucional y creando formas de monitoreo externo y mejora continua. Este mecanismo busca potenciar la transparencia por medio del fortalecimiento del Observatorio Judicial, ampliar el monitoreo de las duraciones y aumentar su difusión y utilización por parte de la ciudadanía.
Líder del compromiso	Presidencia de la Corte Suprema de Justicia: • Roger Mata Brenes, Director del Despacho de la Presidencia: rmata@poder-judicial.go.cr • Sara Castillo Vargas, Directora de Conamaj: scastillov@poder-judicial.go.cr

Partes interesadas de apoyo	Gobierno	Sociedad Civil	Otros actores (Parlamentos, sector privado, etc.)
	Poder Judicial	Grupos ciudadanos y personas y partes interesadas	Comisión Nacional de Estado Abierto
Período cubierto	2024-2027		

Definición del problema

1. ¿Cuál es el problema que el compromiso busca abordar?

El Poder Judicial es el encargado de administrar la justicia en Costa Rica. Es un órgano independiente, transparente, eficiente y eficaz que vela por garantizar los deberes y derechos de todas las personas, así como el cumplimiento de la Constitución y las Leyes.

Lo anterior, se logra por medio del esfuerzo que el personal judicial realiza por alcanzar los objetivos y metas institucionales, que son planificados y organizados por medio del Modelo de Gestión Estratégica y cada uno de los componentes que le conforman, el cual busca generar acciones que mejoren la calidad y continuidad de los servicios que se brindan a las personas usuarias.

Mediante los procesos de consulta e intercambio con la ciudadanía, la Institución ha logrado identificar entre la problemática prioritaria, la demora en los procesos judiciales y la falta de divulgación de los servicios y procesos institucionales en aras de lograr una ciudadanía informada sobre la gestión judicial y su contribución e incidencia sobre la paz social y el fortalecimiento de la democracia del país.

Actualmente, el Poder Judicial ha realizado un mayor avance en el análisis del problema del rezago judicial desde el enfoque técnico- operativo, desarrollando herramientas que facilitan la visualización de la información estadística necesaria para la toma de decisiones, la transparencia y rendición de cuentas.

De esta manera, se incorpora la herramienta denominada Observatorio Judicial en el pasado compromiso del IV Plan de Acción de Estado Abierto. El Observatorio Judicial es una plataforma en línea que permite la consulta y facilita la gestión institucional, que muestra estadísticas e indicadores sobre la cantidad de procesos judiciales existentes por despacho judicial, cantidad de personas funcionarias trabajando en cada despacho judicial, entre otros; todo esto de manera integrada y georreferenciada.

No obstante, si bien la plataforma viene a generar mayor transparencia institucional, es necesario subir el nivel de información para detallar el rezago actual y generar acciones estratégicas para disminuirlo. Esto con el fin de desarrollar procesos de mejora constante, con un mayor impacto en el servicio de justicia, con información actualizada y veraz que permita la toma de decisiones y la mejora continua.

Es así como, si bien los datos que ofrece el Observatorio Judicial le permite a la Institución contar con una herramienta para monitorear la gestión de los despachos y oficinas, es necesario pasar a las acciones en mejora de la gestión judicial y la planificación estratégica y operativa, a fin de generar estrategias orientadas en fortalecer el servicio de justicia.

2. ¿Cuáles son las causas del problema?

A diferencia de otros países del mundo, el Poder Judicial de Costa Rica está integrado por tres ámbitos: el ámbito jurisdiccional, ámbito auxiliar de justicia y ámbito administrativo. En el jurisdiccional se ubica la Corte Plena, los juzgados, tribunales y salas, las cuales resuelven sobre los casos que las personas interponen. En el auxiliar, se encuentran aquellos órganos y departamentos que coadyuvan diariamente en la labor de administrar justicia, en el cumplimiento de las funciones que constitucionalmente le están asignadas: Ministerio Público, Organismo de Investigación Judicial, Defensa Pública, Escuela Judicial, Centro de Información Jurisprudencial, el Archivo Judicial y Registro Judicial. Y finalmente el ámbito administrativo que le corresponde atender todos los aspectos logísticos, relacionados con el recurso humano, presupuesto, equipo, materiales, infraestructura, entre otros, del ámbito jurisdiccional y del ámbito auxiliar de justicia.

El proceso judicial comprende todas las acciones jurídicas que son llevadas a cabo por entes judiciales para aplicar lo que se establece en la normativa para resolver un conflicto. Existen varios tipos de procesos judiciales, según el ámbito del derecho al que se refieran. Actualmente, existen una diversidad de materias judiciales para dar respuesta a la realidad costarricense (penal, violencia doméstica, pensión alimentaria, agrario, laboral, cobro, civil, familia, flagrancia, penal juvenil, notarial, tránsito, ejecución de la pena, etc).

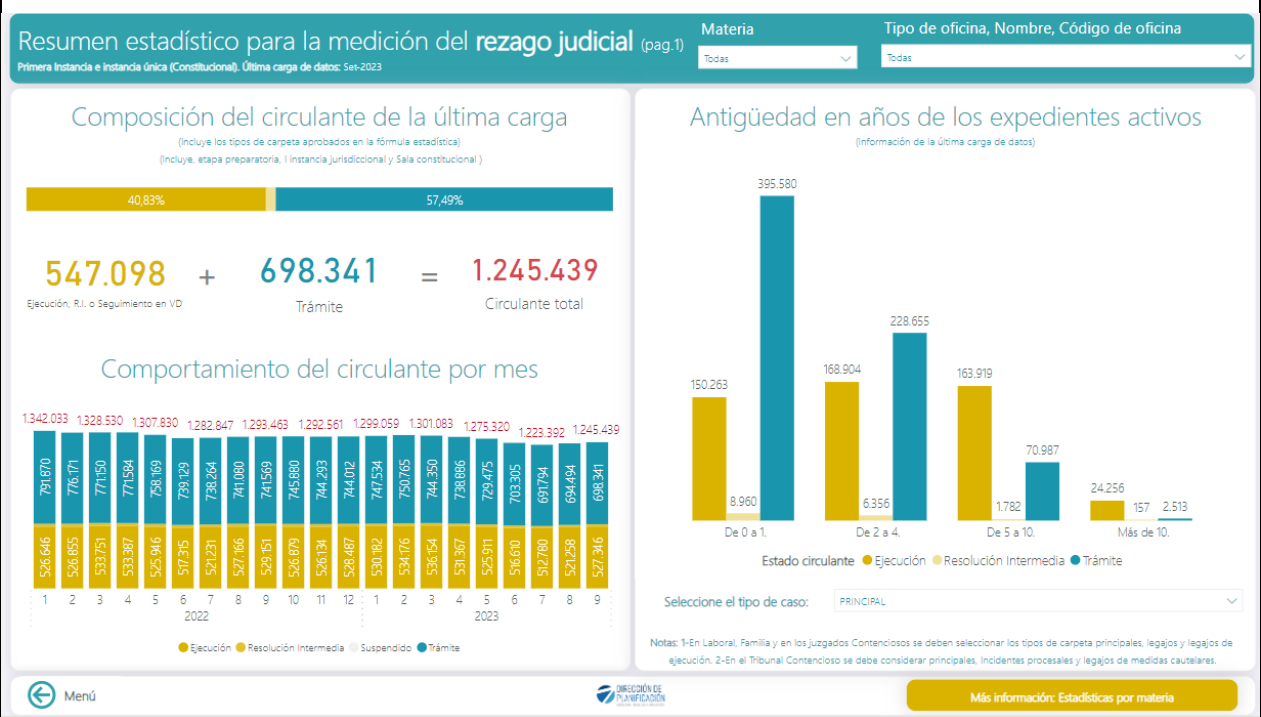
Por cada materia judicial existe un proceso judicial diferente compuesto por sus fases y en las que intervienen distintos actores, dependiendo de lo que la Ley indique. En ese sentido, definir el nivel de rezago judicial por materia no es sencillo, debido a los tipos y complejidad de los procesos judiciales, así como los plazos legales, la capacidad institucional y el comportamiento en la litigiosidad que se encuentra supeditada contexto nacional e internacional.

Al corte de septiembre del 2023 el Poder Judicial contaba con 1 245 439 expedientes activos, de los cuales a 547 098 (40.83%) se les ha dado respuesta y están a la espera del cumplimiento de lo acordado; por citar algunos ejemplos, el Poder Judicial ha ya emitido una resolución como conciliación o medida alterna,

o también el otorgamiento de medidas de protección en Violencia Doméstica o se ha dictado la sentencia y está en proceso de ejecución en otras materias no penales. Asimismo, el restante 57.49%, equivalente a 698 341 casos, está en trámite.



Ver detalle de la composición del circulante:



Asimismo, se procede a dar las definiciones generales de cada una de las variables estadísticas para una mejor comprensión de los gráficos mostrados supra:

Entrados	Expedientes que ingresan por primera vez al sistema judicial.
Reentrados	Casos que ya habían terminado estadísticamente en un determinado momento y se requiere volver a ingresarlos al sistema informático, por algún motivo, para continuar con su debido trámite.
Reactivados	Casos inactivos a los cuales se les presentan gestiones para continuar con su trámite.

Testimonios de piezas	Casos separados de otros expedientes a fin de darle una tramitación particular.
Terminado	Casos en que el expediente se dio por terminado en el despacho durante un periodo. No incluye los expedientes inactivos.
Inactivos	Casos que no presentan movimiento de las partes por más seis meses (en expedientes principales) o un mes (en procesos incidentes).
Circulante Total	Total de casos pendientes o activos al finalizar el mes o el año, lo cual se compone en trámite, resolución provisional, Ejecución y Seguimiento
Casos en trámite	Casos que se encuentran en espera del dictado de una sentencia de primera instancia.
Casos en Ejecución, R.I. o en Seguimiento VD	Casos en los que el Poder Judicial ha ya emitido una resolución como conciliación o medida alterna, o también el otorgamiento de medidas de protección en Violencia Doméstica o se ha dictado la sentencia y está en proceso de ejecución en otras materias no penales.

El Poder Judicial se ha dado a la tarea de ir construyendo una definición de rezago judicial, sin embargo es complejo debido a que no existen parámetros preestablecidos para todos los casos. Por lo que es necesario considerar no solo factores objetivos con lo establecido por ley y la capacidad institucional, sino considerar los subjetivos a partir de percepción de las personas usuarias. Ante este contexto se podría decir que lo que se encuentra en retraso judicial es:

1. **Lo que supere lo establecido por ley** como la duración máxima para un determinado trámite, con el inconveniente que actualmente no para todos los procesos existen ese parámetro.
2. **Lo que genere una brecha entre la perspectiva de las persona usuarias y el tiempo en que se resuelven los conflictos o servicios solicitados**, el cual puede ser diferente a los plazo establecidos por ley.
3. **Lo que supere la duración que permita la capacidad instalada** actualmente en la institución (personal, herramientas y procesos).

Asimismo, en la primera fase de este compromiso, en la cual se realizaron talleres participativos con personas ciudadanas y de instituciones públicas, al consultar las posibles causas del rezago se identificaron los siguientes aspectos:

- Sobrejudicialización del conflicto social.

- Las capacidades del Poder Judicial son excedidas por la problemática social.
- Falta de métricas y controles en los despachos judiciales.
- Desconocimiento de la ciudadanía de las etapas de los procesos judiciales y los tiempos aproximados de cada una de esas etapas.
- Falta de priorización de casos.

De allí que la propuesta de compromiso debe considerar no solo la multicausalidad del retraso judicial, sino intentar abordar, además de los elementos internos de trabajo, aspectos educativos, comunicativos y el acceso a la información pública.

Descripción del compromiso

1. ¿Qué se ha hecho hasta ahora para resolver el problema?

El Poder Judicial, como resultado del compromiso del IV Plan de Acción desarrolló el Observatorio Judicial, el cual consiste en una plataforma en línea que brinda a la ciudadanía, la academia y la institucionalidad estadísticas e indicadores judiciales sobre la cantidad de procesos existentes por despacho judicial, cantidad de personas funcionarias trabajando en cada despacho judicial, entre otros. De forma que la información se comparta transparente, precisa y confiable respecto del funcionamiento de la institución, potenciando la publicación de datos en formato abierto.

La institución se ha preocupado por mejorar la eficiencia en los procesos judiciales, siempre con el respeto al debido proceso y los parámetros establecidos por ley. De allí que ha desarrollado proyectos de rediseño que tienen como objetivo mejorar el servicio público de administración de justicia que se ofrecen en el Poder Judicial, a través del cambio en los procesos de trabajo, organización y la aplicación de nuevas tecnologías, de forma sostenible y accesible.

La metodología para la administración de proyectos de rediseño de procesos en el Poder Judicial, se encuentra integrada por tres fases:

- Diagnóstico: permite identificar cuellos de botella, actividades improductivas y oportunidades de mejora a través de la aplicación de diferentes herramientas ingenieriles.
- Diseño de propuestas de solución: se elaboran propuestas de rediseño para atacar los problemas principales detectados.
- Implementación: se realiza la programación de las propuestas a implementar y se ejecutan aquellas

de atención inmediata, adicionalmente el seguimiento por medio del Modelo de Mejora Continua.

Este Modelo de Mejora Continua en los despachos judiciales implica la toma acciones correctivas y preventivas para la mejora en el servicio que con base en los indicadores de gestión. Como parte de este compromiso se pretende ampliar el modelo a más circuitos judiciales. Como línea base del proyecto se detallan los circuitos actuales con ese modelo:

1. Circuito Judicial de Cartago
2. I Circuito Judicial de Guanacaste
3. Circuito Judicial de Heredia
4. I Circuito Judicial de Alajuela
5. II Circuito Judicial de Alajuela
6. I Circuito Judicial de Zona Atlántica
7. Circuito Judicial de Puntarenas
8. I Circuito Judicial de la Zona Sur

2. ¿Qué solución propone?

Partiendo del análisis que el retraso judicial es multicausal y complejo de abordar, el Poder Judicial pretende encaminar sus esfuerzos en promover la mejora continua y la eficiencia en los diferentes despachos judiciales. De manera que la institución pueda monitorear y evaluar el desempeño de las oficinas judiciales, valorar los diferentes componentes que impactan ese desempeño y generar acciones de mejora.

En ese sentido, como punto inicial, el Modelo de Mejora Continua ya implementado en algunas zonas del país requiere ser ampliado a todos los circuitos judiciales. De allí que esto permitiría realizar un rediseño de los despachos que aún no han pasado por este proceso, definir objetivos de desempeño e identificar mediante el análisis de indicadores oportunidades de mejora. Los Circuitos judiciales a los cuales se pretende ampliar al finalizar el compromiso son:

1. II Circuito Judicial de la Zona Sur
2. II Circuito Judicial de Guanacaste
3. III Circuito Judicial de Alajuela
4. II Circuito Judicial de Zona Atlántica
5. I Circuito Judicial de San José
6. II Circuito Judicial de San José

En esta misma línea, el compromiso del Poder Judicial busca que se coordine esta labor por medio de un acompañamiento técnico en la implementación del proceso de mejora continua, dé un seguimiento permanente a los despachos con mayor criticidad en su gestión conforme la información estadística, análisis de las cargas de trabajo y estructuras organizacionales, que permita contar con un modelo flexible y oportuno para afrontar los incrementos de las demandas de servicio que se presentan en los despachos y oficinas judiciales.

Con respecto al factor tecnológico, esta estrategia pretende ampliar lo logrado con el Observatorio Judicial y busca contar con una herramienta especializada en el rezago judicial, así como con la visualización de indicadores de gestión relevantes y acciones que desarrolla el Poder Judicial que abordan esta temática.

Complementario a lo indicado supra, se incorporarán componentes de participación ciudadana en el mejoramiento de los procesos y la transparencia por medio de mecanismos de comunicación y rendición de cuentas.

3. ¿Qué resultados queremos lograr con la implementación de este compromiso?

Como resultados se busca:

1. Comportamiento del rezago judicial por materia para la toma de decisiones monitoreado.
2. Capacidad institucional para dar respuesta al rezago judicial mejorada.
3. Ciudadanía sensibilizada sobre el Poder Judicial, los procesos judiciales y el rezago judicial.
4. Ciudadanía informada sobre las acciones que realiza el Poder Judicial para disminuir el rezago judicial.
5. Distribución de los recursos institucionales mejorada.
6. Transparencia y rendición de cuentas fortalecidas al visualizar y analizar la gestión de las oficinas por medio de indicadores de rendimiento, plazos y operacionales.

Aportes para los ODS

Desde el año 2016 el Poder Judicial de Costa Rica inició un proceso de Apropiación, Alineamiento y Armonización del quehacer institucional con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuyo punto de partida fue el Objetivo 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, que incluyen metas orientadas a “promover el Estado de Derecho en el ámbito nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos”.

El Poder Judicial en su misión de garantizar el acceso a la justicia a todas las personas sin ningún tipo de discriminación, se brinda un servicio público de acuerdo con las necesidades y especificidades de las personas, orientado al desarrollo sostenible, la construcción de la paz y las aspiraciones de una democracia inclusiva.

En este sentido, este compromiso busca impactar de forma positiva el alcance de este objetivo, aportando en las metas:

- 16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos
- 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas
- 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

Asimismo, este compromiso da su aporte en el Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas, ya que una reducción en los tiempos de los procesos judiciales se ve directamente reflejado en el acceso a la justicia de las mujeres. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censo de Costa Rica, la proyección poblacional para el 2023 es de 5 262 225, de los cuales el 49,66% serían mujeres. Este dato es importante, ya que existen materias judiciales sensibles que impactan la calidad de vida de las mujeres y niñas como lo es el tema laboral, violencia doméstica, violencia sexual, pensión alimentaria, entre otros. Un avance en el mejoramiento del acceso a la justicia es un paso en su desarrollo socioeconómico e integral.

Análisis del compromiso	
Preguntas	Respuestas (si no aplica, responda N/A)
1. ¿Cómo promoverá la transparencia el compromiso?	• Difusión y capacitación sobre el uso del Observatorio Judicial. • Consolidación de una plataforma del rezago judicial como seguimiento del Observatorio Judicial. • Sistema de monitoreo de indicadores de gestión. • Canales de comunicación con ciudadanía para monitorear las acciones realizadas en el compromiso.
2. ¿Cómo ayudará el compromiso a fomentar la rendición de cuentas?	El compromiso integra una estrategia de comunicación y puntos específicos de rendición de cuentas del proceso y los resultados.
3. ¿Cómo mejorará el compromiso la participación ciudadana en la definición, implementación y seguimiento de soluciones?	Se fortalecerán los espacios de consulta e intercambio, consulta e incidencia a instancias existentes (Comisión de Justicia Abierta, Comisión Colegio de Abogados, Comisiones jurisdiccionales) y otras constituidas por personas especialistas e interesadas.

Planificación del compromiso					
Hitos	Resultados esperados	Fecha de finalización prevista	Partes interesadas		
Un tablero dinámico e información especializada en la eficiencia judicial y el rezago.	Link del tablero dinámico e información detallada para analizar el rezago judicial.	Febrero 2027	Líder:		
			<u>Partes interesadas de apoyo</u>		
			Gobiern o	OSC	Otros (p. ej. parlamento, sector privado, etc)
			Poder Judicial	Grupo ciudadano	
El “Modelo de Mejora” que permita el monitoreo a nivel institucional de la gestión de las oficinas judiciales implementado en cuatro circuitos judiciales más.	Un documento de informe de implementación del Modelo de Mejora.	Diciembre 2026	Líder		
			<u>Partes interesadas de apoyo</u>		
			Gobiern o	OSC	Otros (p. ej. parlamento, sector privado, etc)
			Poder Judicial	Grupo ciudadano	
Un tablero dinámico con los indicadores de gestión que permitan el monitoreo y evaluación para la mejora continua y eficiencia en el Poder Judicial.	Link del tablero dinámico con los indicadores de gestión.	Febrero 2027	Líder		
			<u>Partes interesadas de apoyo</u>		
			Gobiern o	OSC	Otros (p. ej. parlamento, sector privado, etc)
			Poder Judicial	Grupo ciudadano	
Una estrategia de comunicación y sensibilización sobre la gestión judicial y las acciones desarrolladas por el Poder Judicial para disminuir el rezago judicial.	Un documento de informe de la estrategia de comunicación desarrollada.	Diciembre 2025	Líder		
			<u>Partes interesadas de apoyo</u>		
			Gobiern o	OSC	Otros (p. ej. parlamento, sector privado, etc)
			Poder Judicial	Grupo ciudadano	
Rendiciones de cuentas con ciudadanía e instituciones contrapartes sobre el desarrollo del compromiso.	Un documento con cronograma de actividades de rendición de cuentas con ciudadanía y actores contrapartes internos y externos	Diciembre 2024	Líder		
			<u>Partes interesadas de apoyo</u>		
			Gobiern o	OSC	Otros (p. ej. parlamento, sector privado, etc)
		Un documento de informe de las acciones ejecutadas según el cronograma propuesto	Junio 2027	Poder Judicial	Grupo ciudadano
Espacios de consulta e intercambio con organizaciones de sociedad civil y personas	Un documento de cronograma de consulta y actividades realizadas involucrando instancias	Junio 2027	Líder		
			<u>Partes interesadas de apoyo</u>		
			Gobiern o	OSC	Otros (p. ej. parlamento, sector

expertas interesadas	existentes (Comisión de Justicia Abierta, Comisión Colegio de Abogados, Comisiones jurisdiccionales) y otras constituidas por personas especialistas e interesadas.			privado, etc)
		Poder Judicial	Grupos ciudadano s y personas y partes interesada s	