



# INFORME

Verificación de la atención telefónica en los despachos y oficinas del Poder Judicial

---

**2022**

Tipo de Documento: Informe

Tema: Verificación de la atención telefónica  
en los despachos y oficinas del Poder Judicial

Dirección  
Erick Alfaro Romero

Recopilación de Datos  
Contralorías de Servicio Regionales

Análisis de Datos y  
Diseño Gráfico  
Ginger Chinchilla Aguilar

# CONTENIDOS

○ Introducción	-----	<b>04</b>
○ Propósito	-----	<b>05</b>
○ Metodología	-----	<b>06</b>
○ Resultados	-----	<b>10</b>
○ Inconformidades	-----	<b>24</b>
○ Principales hallazgos	-----	<b>30</b>
○ Acciones a desarrollar	-----	<b>35</b>
○ Recomendaciones	-----	<b>37</b>
○ Anexos	-----	<b>40</b>

# INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial realizó una revisión y seguimiento de la atención telefónica de las oficinas judiciales, en cumplimiento de lo acordado por la Corte Plena en sesión N°03-2021 celebrada el 18 de enero del 2021, donde se acordó prorrogar los efectos de los acuerdos de sesión N° 18-2020 celebrada el 2 de abril de 2020, artículo único, así como lo dispuesto en el acuerdo de sesión extraordinaria N° 26-2020, celebrada el 13 de mayo de 2020, acordándose textualmente lo siguiente:

*2) Solicitar al Consejo Superior se sirva emitir una directriz indicando la obligación de las jefaturas de oficina por velar por la atención oportuna de las llamadas telefónicas en los despachos judiciales del país.*

*3) La Contraloría de Servicios del Poder Judicial hará la revisión y seguimiento correspondiente respecto a lo dispuesto en el punto 2.) de esta Circular e informará a esta Corte sobre el cumplimiento de la citada directriz.*

A raíz de los resultados del Informe de Percepción de los Servicios del Poder Judicial durante la crisis sanitaria por COVID-19 efectuados por esta Contraloría, donde se señalaron debilidades en la atención por canales telefónicos durante la pandemia y debido a la importancia que representa para la Contraloría de Servicios la atención a las personas usuarias, bajo la metodología del "cliente incógnito", el presente trabajo da continuidad a la realización de llamadas telefónicas a despachos de todos los circuitos judiciales durante los meses de febrero y marzo del presente año.

# PROPÓSITO

Evaluar la prestación del servicio a través del canal telefónico que brindan las oficinas del Poder Judicial durante los meses de febrero y marzo 2022 en comparación con los resultados obtenidos en los años 2020 y 2021.

# METODOLOGÍA

# METODOLOGÍA

---



## Parámetros para el sondeo de llamadas

Para la verificación telefónica se consideró cuatro criterios para determinar la cantidad de llamadas a efectuar por cada circuito judicial, los cuales se detallan a continuación:

### 1 Ámbito judicial

Se asignó un valor porcentual a cada ámbito judicial en el que se agrupan mayor cantidad de oficinas y despachos del Poder Judicial, dando como resultado:

Jurisdiccional: 55%

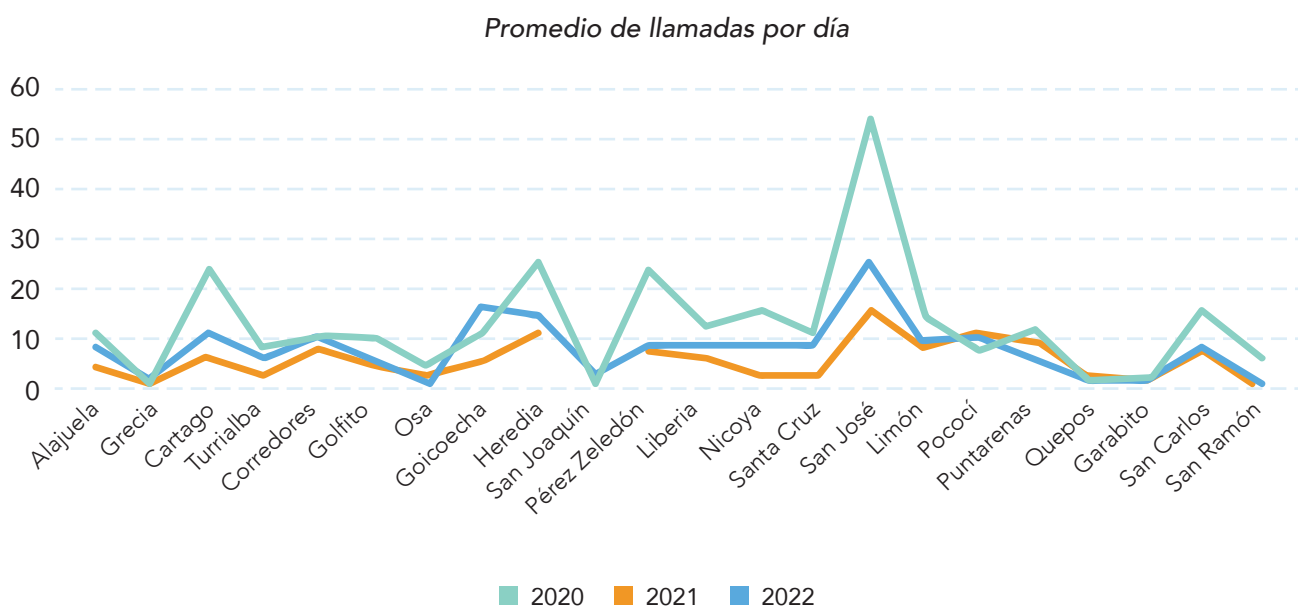
Auxiliar de Justicia: 23%

Administrativo: 22%

De tal forma que, se realizó una mayor cantidad de llamadas a los despachos u oficinas adscritas al ámbito jurisdiccional, así como aquellas materias con más cantidad de inconformidades.

### 2 Cantidad mínima de llamadas

Se determinó una meta diaria para cada sede de la Contraloría de Servicios a nivel nacional, de acuerdo con el promedio de las llamadas efectuadas en los ejercicios realizados en el 2020 y 2021.



### 3 Horarios de llamadas

Se establecieron tres horarios para la realización de las llamadas por conveniencia dentro del horario laboral tanto dentro como fuera de la Gran Área Metropolitana (GAM) de la siguiente manera:

ZONA / HORARIO	DENTRO DE LA GAM	FUERA DE LA GAM
Primera audiencia	7:30am a 12:00md	7:00am a 11:30am
Segunda audiencia	1:00pm a 4:30pm	1:00pm a 4:30pm
Vespertino	5:00pm a 10:00pm	No se realizaron llamadas

### 4 Particularidades de cada circuito judicial

Dentro de este aspecto, se recomendó a las Sedes Regionales tomar especial consideración de la estructura y composición de cada circuito judicial, así como las particularidades de la zona, por ejemplo: el Juzgado Contencioso en Goicoechea, las Salas en San José y la dinámica de algunos juzgados mixtos que conocen varias materias, entre otros.

## Recopilación de datos



La realización de llamadas telefónicas en todos los circuitos del país se efectuó mediante el apoyo de las contralorías regionales, quienes designaron durante el período de febrero y marzo, a uno o dos especialistas para realizar llamadas mediante la metodología de cliente incógnito.



Se utilizó la información contenida en la Guía Integral de Oficinas (GIO) ubicada en el sitio web del Poder Judicial, para contactar a cada oficina o despacho externo.



## Herramienta de aplicación



Se creó un formulario digital mediante la herramienta *Microsoft Forms* que fue completado por las personas especialistas designadas durante el período de aplicación por cada llamada efectuada.

La herramienta de aplicación mantuvo el apartado sobre los principales motivos de no timbrado y se adicionó una nueva categoría referente a la calidad de la llamada telefónica atendida, en cuyos casos se verificó lo siguiente:

### MOTIVOS DE NO TIMBRADO

Resultado de la llamada **Negativo**

No timbra el teléfono

Tono ocupado

Tono de fax

Sale el correo de voz inmediato

Nuevo

### CALIDAD DE LLAMADA

Resultado de la llamada **Positivo**

¿Lo saludaron?

¿Se presentaron por su nombre?

¿Indicaron el nombre de la oficina o despacho?

Cada registro con el resultado de la llamada quedó tabulado de forma automatizada en una base de datos para su posterior análisis.

## Observaciones y comentarios



Finalmente, a cada sede regional de la Contraloría de Servicios, se le solicitó consignar, de estimarlo oportuno, aquellas observaciones y comentarios que proporcionen retroalimentación a la verificación de llamadas efectuado.



Cabe destacar que el presente estudio es un monitoreo y no constituye un análisis causal que determine los motivos por los cuales no se brinda atención telefónica.

# RESULTADOS RESULTADOS

---



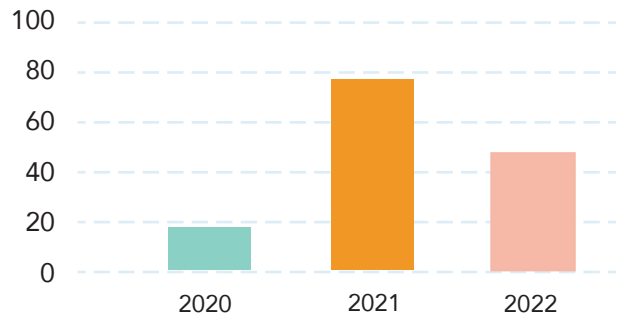
## 1. Datos Generales a nivel nacional

### Llamadas por día

En promedio, se realizaron 268 llamadas telefónicas por día en todo el país entre el 1 de febrero y el 31 de marzo del presente año (43 días hábiles), para un total de 5347 llamadas.

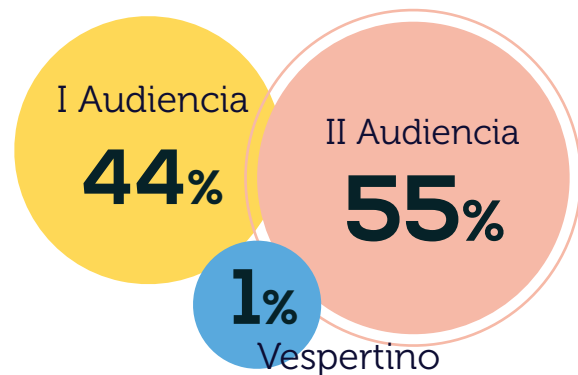
Con respecto al horario, se realizaron principalmente durante la primera y segunda audiencia.

Cantidad de días hábiles

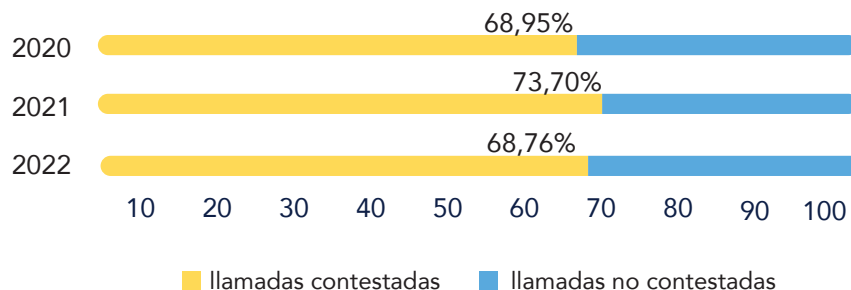


### Resultado de la llamada

El 68,76% (3677) de las llamadas fueron contestadas, es decir, aproximadamente 7 de cada 10 llamadas realizadas, mientras un 30,58% (1635) no recibieron contestación y un 0,66% (35) no correspondía el número de teléfono consignado en la Guía Integral de Oficinas.



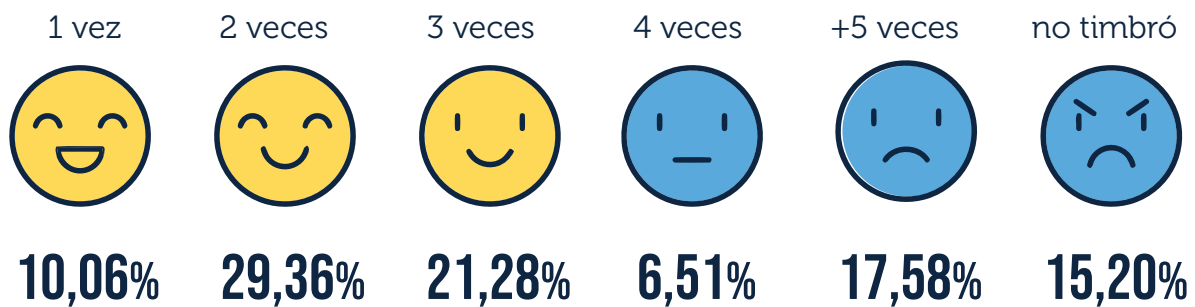
En el siguiente gráfico se puede observar el comportamiento del año 2020 al 2022:



## Cantidad de veces del timbrado

En términos de prontitud, los datos indican que el teléfono timbró en promedio 2,47 veces antes de ser atendido o de desistir de la llamada. Como se observa en la siguiente figura en el 29,36% (1570) de las llamadas el teléfono timbró 2 veces antes de ser atendido y en el 21,28% (1138) de las llamadas el teléfono timbró 3 veces.

Cabe señalar que también hay un porcentaje importante de llamadas en las cuales el teléfono timbró 5 o más veces, esto se dio en un 17,58% (940) de los casos. A continuación, se detalla la distribución de las llamadas según la cantidad de veces que timbró el teléfono:



## Causas de no timbrado al realizar la llamada

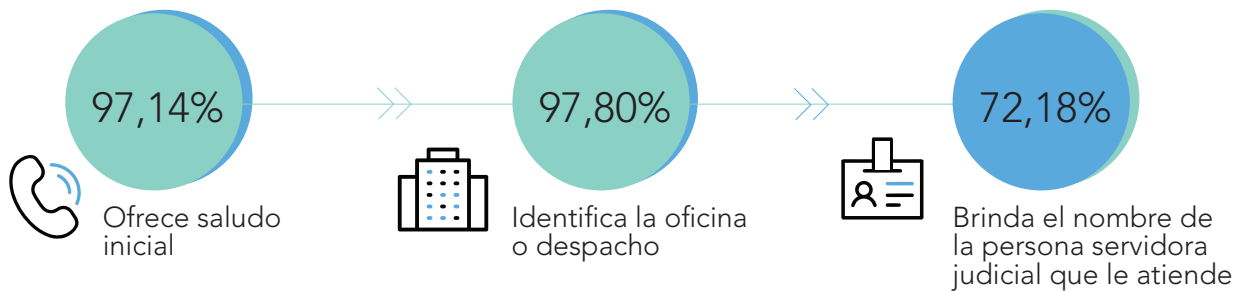
De las 1635 llamadas no contestadas, se identificó que el principal motivo se debe al tono ocupado en el 70% de los casos, seguido de otras causas como el correo de voz de inmediato o el tono de fax, según se detalla en la siguiente figura:



El componente "otros" se conforma principalmente por: contestadoras automáticas ( -no corresponde a ningún abonado, - el usuario al que llamó no se encuentra disponible o -el número marcado no está en servicio) y grabaciones que indican la posición de espera.

## Calidad de la llamada

En este nuevo apartado evaluado, se obtuvo que de la totalidad de llamadas atendidas, casi el 98% de las personas servidoras judiciales saludan a la persona usuaria e identifican el nombre del despacho u oficina a la cuál se están comunicando, no obstante, el 72% no acostumbra a presentarse por su nombre.



## 2. Datos según el circuito judicial

Según los resultados obtenidos por circuito, se denota una diferencia entre aquellos despachos u oficinas ubicados en zonas fuera de la GAM, quienes cuentan con una mejor tasa de respuesta en comparación a los que se ubican dentro de ella.

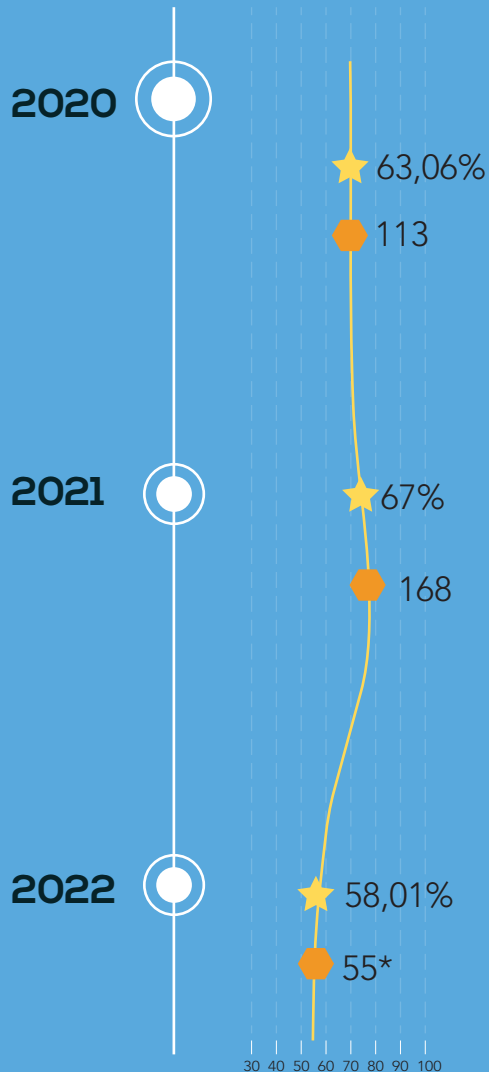
Si se comparan los resultados obtenidos con los años 2020 y 2021, se denota una mejoría considerable a lo largo de los tres años de estudio en el Primer Circuito Judicial de la Zona Sur, donde alcanzan para este año un 82,94% de efectividad en la atención telefónica, siendo la mejor tasa a lo largo del período evaluado.

No obstante, existen circuitos judiciales que presentan una desmejoría en la atención telefónica. Un ejemplo de lo anterior es el Primer Circuito Judicial de Guanacaste, el cual obtuvo la mejor tasa de respuesta con un 97% en el 2021 y decae con un 60.83% en el 2022.

A continuación se detallan los resultados de los circuitos judiciales agrupados por provincia, así como las inconformidades expuestas formalmente por las personas usuarias ante la Contraloría de servicios y que fueron debidamente tramitadas, las cuales se categorizan en: limitación de acceso a los servicios por medio de líneas telefónicas y trato inapropiado de parte de alguna persona servidora judicial por teléfono.

# San José

- ★ Porcentaje de llamadas atendidas por provincia
- Cantidad de inconformidades por limitación de acceso a los servicios por medio de líneas telefónicas

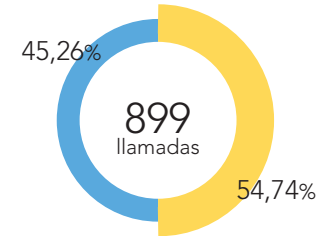
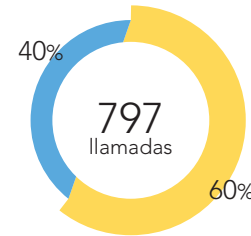
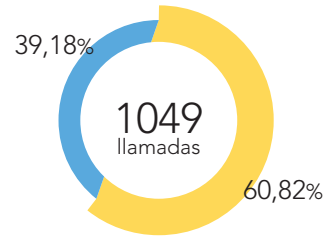


\*I trimestre 2022

## I y III Circuito Judicial, San José

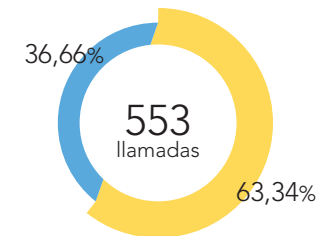
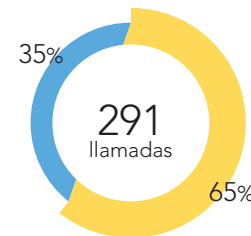
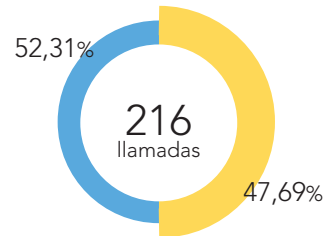
Cantidad de llamadas realizadas

- Positiva (contestaron)
- Negativa (no contestaron)



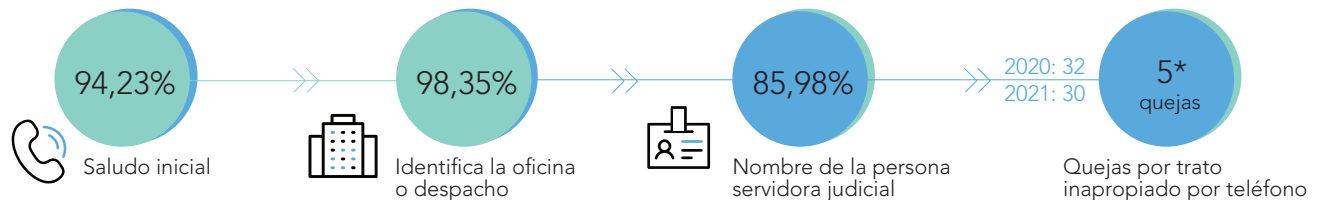
## II Circuito Judicial, Goicoechea

Cantidad de llamadas realizadas



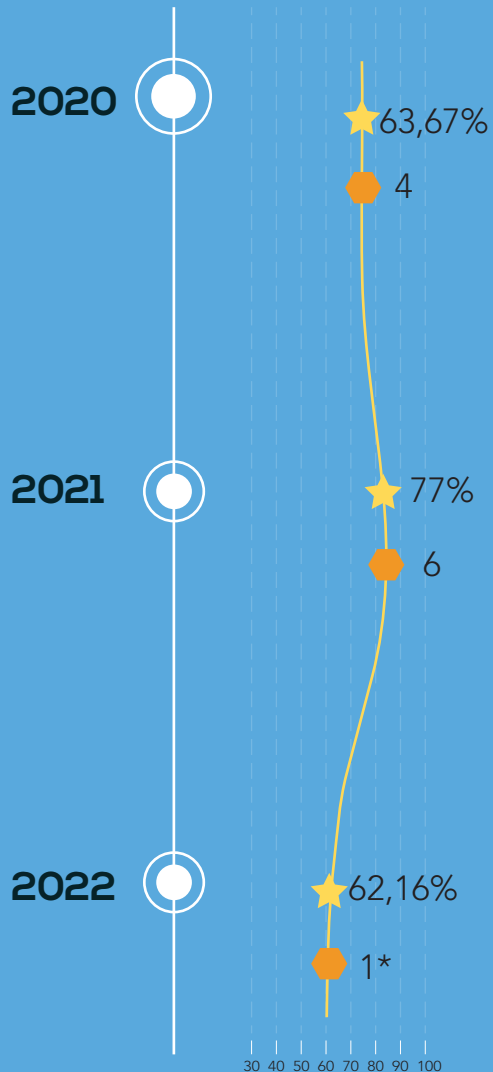
## Calidad de la llamada 2022

- Si se efectuó
- No se efectuó



# Heredia

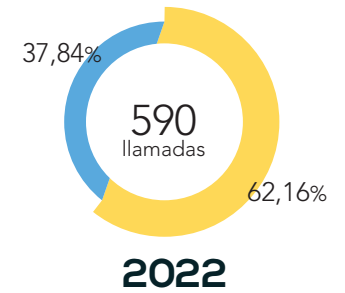
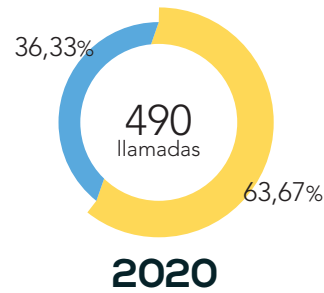
- ★ Porcentaje de llamadas atendidas por provincia
- Cantidad de inconformidades por limitación de acceso a los servicios por medio de líneas telefónicas



## Circuito Judicial, Heredia

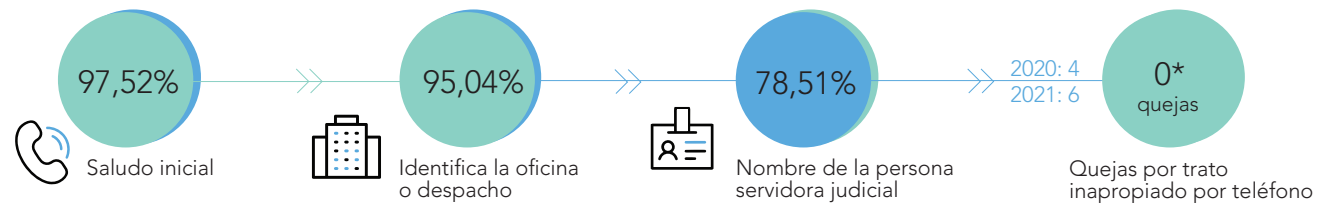
Cantidad de llamadas realizadas

- Positiva (contestaron)
- Negativa (no contestaron)



## Calidad de la llamada 2022

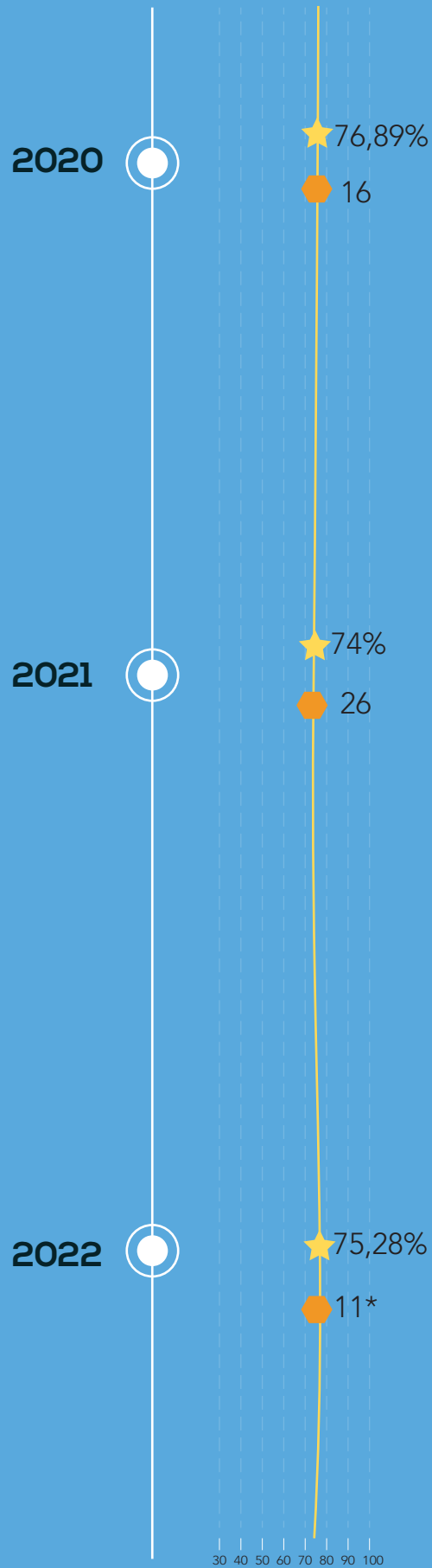
- Si se efectuó
- No se efectuó



\*I trimestre 2022

# Alajuela

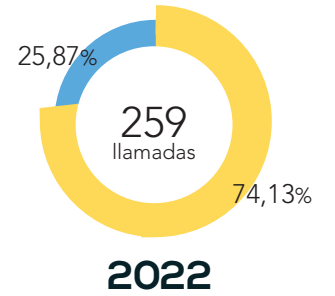
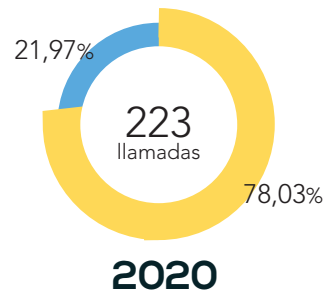
- ★ Porcentaje de llamadas atendidas por provincia
- Cantidad de inconformidades por limitación de acceso a los servicios por medio de líneas telefónicas



## I Circuito Judicial, Alajuela

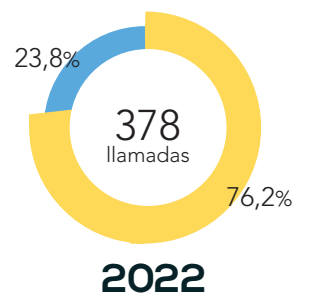
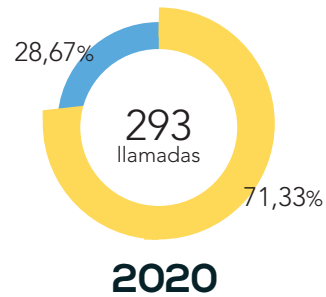
Cantidad de llamadas realizadas

- Positiva (contestaron)
- Negativa (no contestaron)



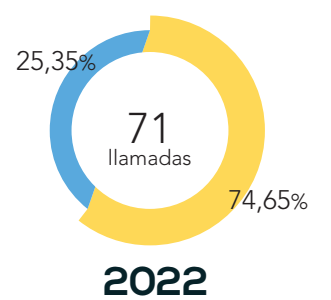
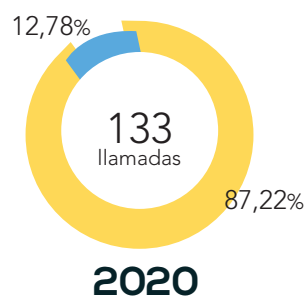
## II Circuito Judicial, San Carlos

Cantidad de llamadas realizadas



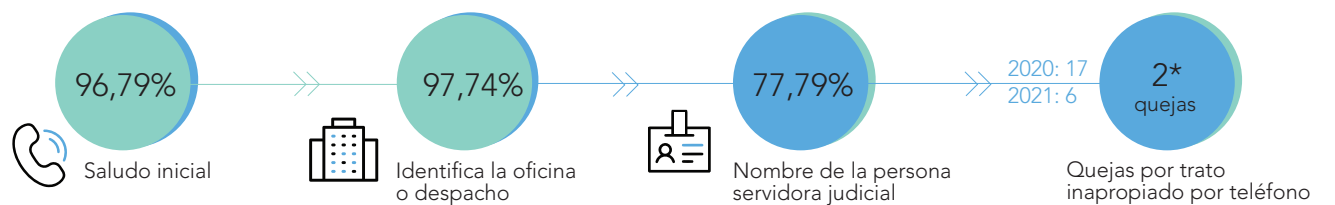
## III Circuito Judicial, San Ramón

Cantidad de llamadas realizadas



## Calidad de la llamada 2022

- Si se efectuó
- No se efectuó



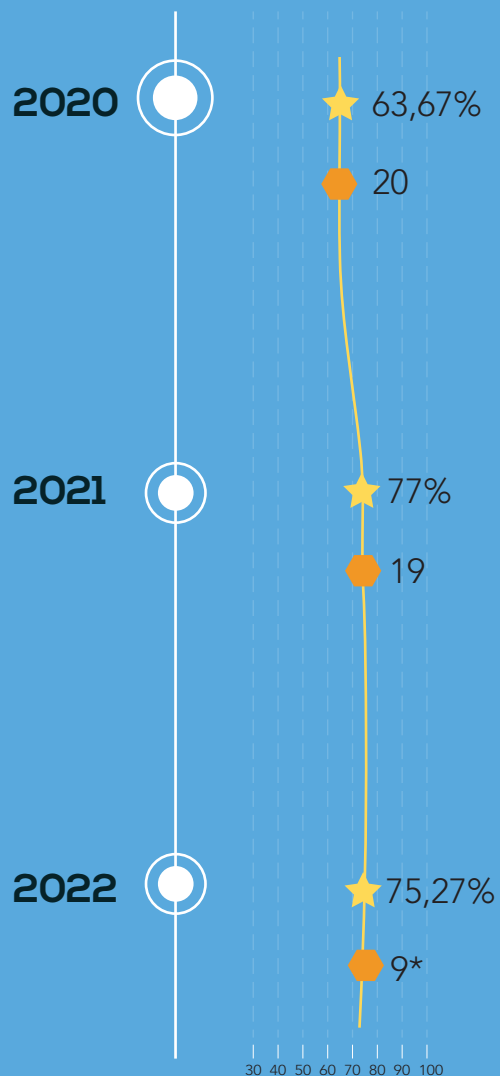
\*I trimestre 2022



# Cartago

★ Porcentaje de llamadas atendidas por provincia

● Cantidad de inconformidades por limitación de acceso a los servicios por medio de líneas telefónicas

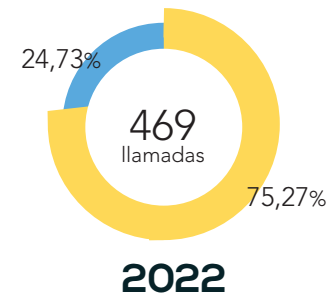
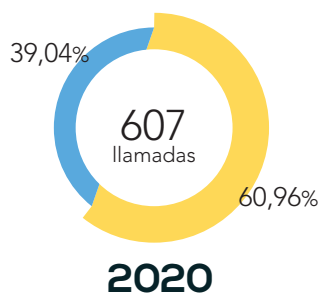


\*I trimestre 2022

## Circuito Judicial, Cartago

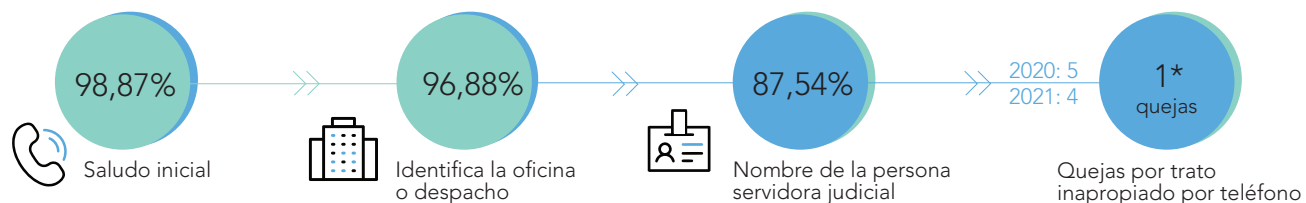
### Cantidad de llamadas realizadas

● Positiva (contestaron)  
● Negativa (no contestaron)



## Calidad de la llamada 2022

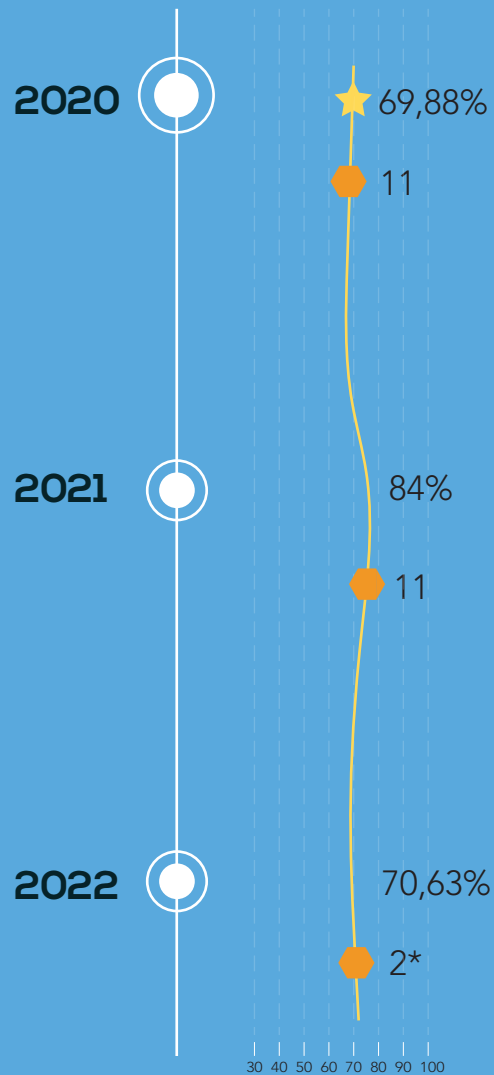
● Si se efectuó  
● No se efectuó



# Guanacaste

★ Porcentaje de llamadas atendidas por provincia

● Cantidad de inconformidades por limitación de acceso a los servicios por medio de líneas telefónicas

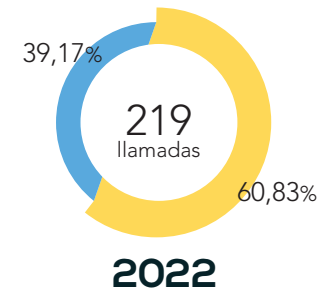
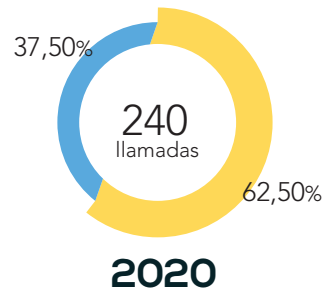


\*I trimestre 2022

## I Circuito Judicial, Liberia

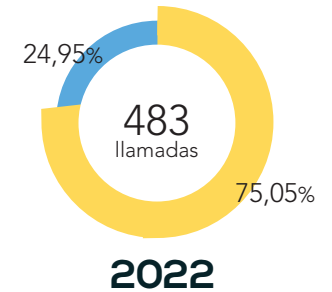
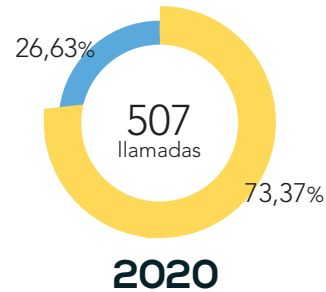
Cantidad de Llamadas realizadas

● Positiva (contestaron)  
● Negativa (no contestaron)



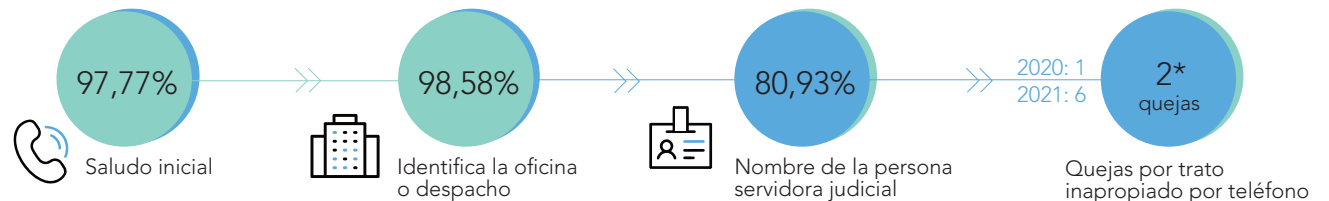
## II Circuito Judicial, Santa Cruz

Cantidad de Llamadas realizadas



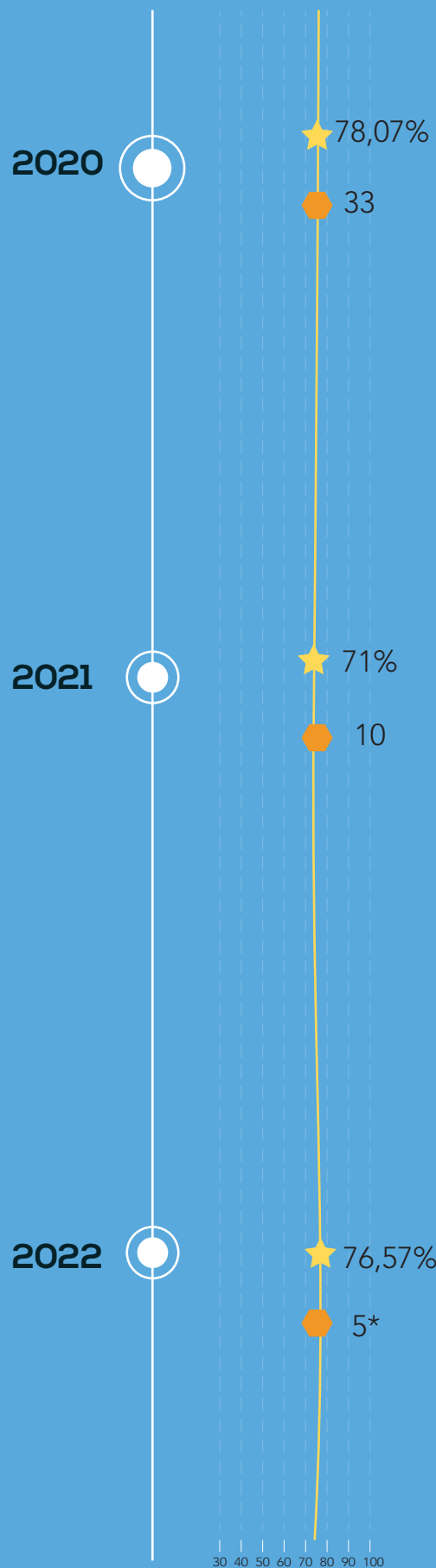
## Calidad de la llamada 2022

● Si se efectuó  
● No se efectuó



# Puntarenas

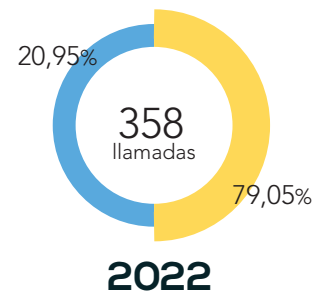
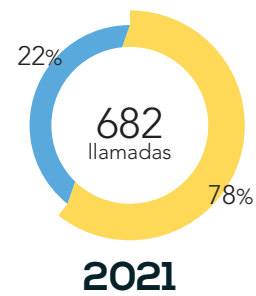
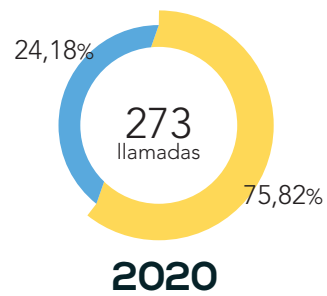
- ★ Porcentaje de llamadas atendidas por provincia
- Cantidad de inconformidades por limitación de acceso a los servicios por medio de líneas telefónicas



## Circuito Judicial, Puntarenas

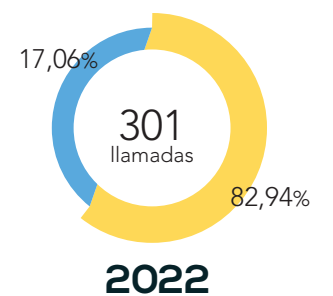
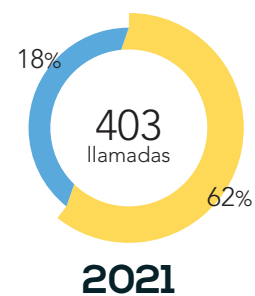
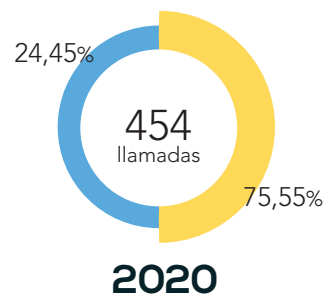
Cantidad de llamadas realizadas

- Positiva (contestaron)
- Negativa (no contestaron)



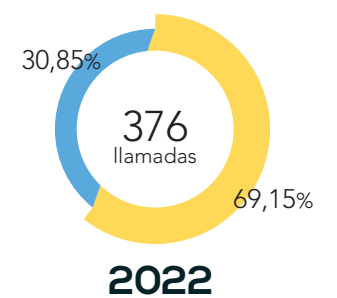
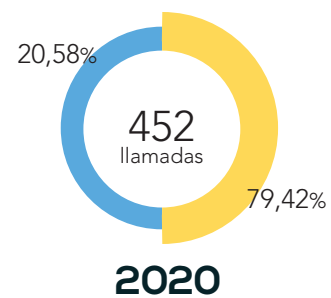
## I Circuito Judicial Zona Sur, Pérez Zeledón

Cantidad de llamadas realizadas



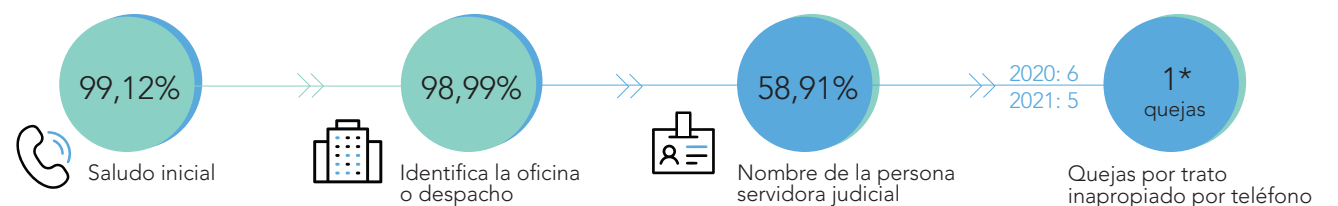
## II Circuito Judicial Zona Sur, Corredores

Cantidad de llamadas realizadas



## Calidad de la llamada 2022

- Si se efectuó
- No se efectuó

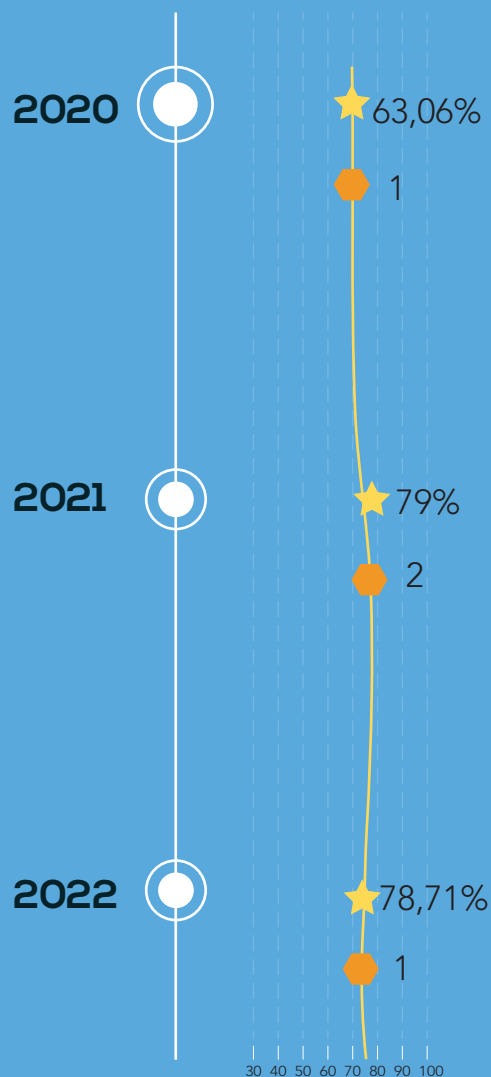


\*I trimestre 2022

# Limón

★ Porcentaje de llamadas atendidas por provincia

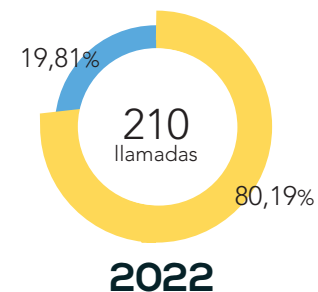
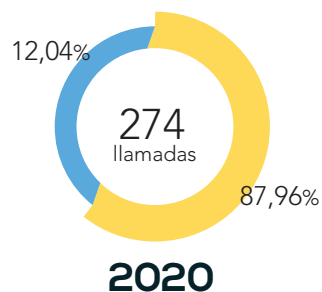
● Cantidad de inconformidades por limitación de acceso a los servicios por medio de líneas telefónicas



## I Judicial de la Zona Atlántica, Limón

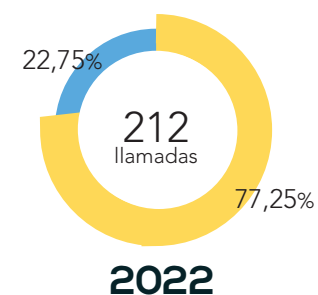
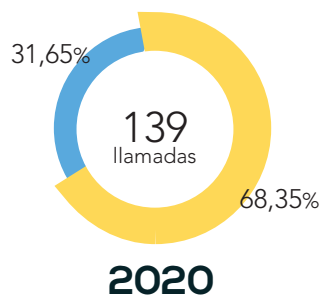
Cantidad de llamadas realizadas

● Positiva (contestaron)  
● Negativa (no contestaron)



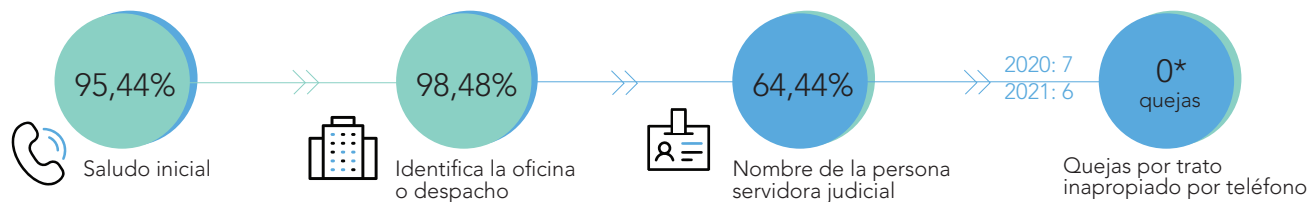
## II Circuito Judicial de la Zona Atlántica, Pococí

Cantidad de llamadas realizadas



## Calidad de la llamada 2022

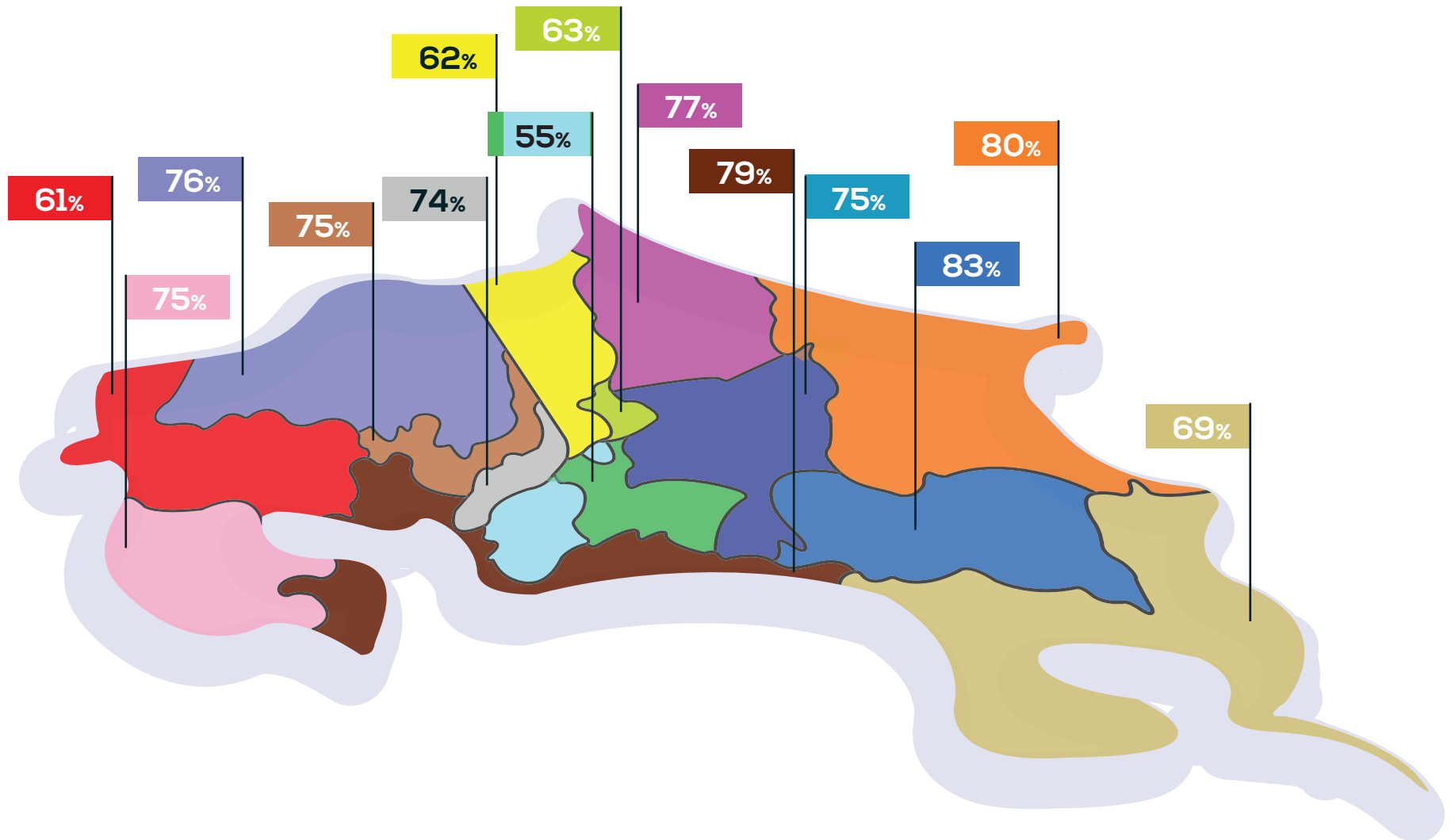
● Si se efectuó  
● No se efectuó



\*I trimestre 2022

Porcentaje de llamadas atendidas por circuito judicial en el 2022

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



### Oficinas o despachos con menor índice de atención telefónica

Del ejercicio realizado en el período 2022, se analizaron las principales oficinas o despachos que presentaron mayor cantidad de respuestas negativas en el sondeo telefónico, con el objetivo de conocer a detalle las causas que inciden en el resultado.

Oficina o despacho	Negativas	Positivas	Total general
Juzgado Contrav. II Circuito Judicial Zona Sur Corredores	41	31	72
Fiscalía Adjunta del II Circuito Judicial de San José	19	9	28
Juzgado Pensiones Alimentarias Desamparados	18	3	21
Juzgado Trabajo I Circuito Judicial de San José (Sección I)	15	1	16
Central Telefónica Liberia	14	1	15
Fiscalía Adjunta II Circuito Judicial Zona Atlántica	13	7	20
Juzgado Tránsito del I Circuito Judicial de San José	13	5	18
Defensa Pública I Circuito Judicial Alajuela	12	13	25
Juzgado Civil Desamparados	12	1	13
Juzgado Contrav. y Pensiones Alimentarias San Carlos	12	8	20
Juzgado Familia Desamparados	12	1	13
Juzgado Pensiones Aliment. y Violencia Doméstica Escazú	14	0	14
Defensa Pública Desamparados	11	0	11
Fiscalía Adjuntade Asuntos de Género	11	0	11
Juzgado Contravencional de Hatillo	11	3	14

De las llamadas cuyo resultado fue negativo, se identificó que en la mayoría de los casos la línea telefónica estaba ocupada o timbró en más de 3 ocasiones sin ser finalmente atendida. En aquellos casos en los que no se obtuvo una respuesta positiva del total de intentos realizados, se detectó que los números no se encuentran actualizados en la Guía Intregal de Oficinas o corresponden a números de fax.

A continuación se muestra un cuadro con las principales causas identificadas:

Oficina o despacho	Causa
Juzgado Contrav. II Circuito Judicial Zona Sur Corredores	Correo de voz
Fiscalía Adjunta del II Circuito Judicial De San José	Timbra más de 5 veces y no contestan
Juzgado Pensiones Alimentarias Desamparados	Correo de voz y tono ocupado
Juzgado Trabajo I Circuito Judicial de San José (Sección I)	Tono ocupado
Central Telefónica Liberia	Timbra más de 5 veces y no contestan
Fiscalía Adjunta II Circuito Judicial Zona Atlántica	Timbra más de 5 veces y no contestan
Juzgado Tránsito del I Circuito Judicial de San José	Timbra más de 5 veces y no contestan
Defensa Pública I Circuito Judicial Alajuela	Tono ocupado o timbra más de 3 veces y no contestan
Juzgado Civil Desamparados	Tono ocupado o timbra más de 5 veces y no contestan
Juzgado Contrav. y Pensiones Alimentarias San Carlos	Tono ocupado o timbra más de 5 veces y no contestan
Juzgado Familia Desamparados	Correo de voz y tono ocupado
Juzgado Pensiones Aliment. y Violencia Doméstica Escazú	No timbra el teléfono (número consignado: 2289-9028*)
Defensa Pública Desamparados	Timbra más de 5 veces y no contestan (número consignado: 2295-3105**)
Fiscalía Adjunta de Asuntos de Género	Tono de fax (número consignado: 2295-3554***)
Juzgado Contravencional de Hatillo	Tono ocupado o timbra más de 5 veces y no contestan

\* En el caso específico del Juzgado de Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica de Escazú, los números de atención a persona usuaria son: 2228-0453 y 2289-5196; sin embargo, tras una inconformidad tramitada a finales de mayo 2022, se nos informó por parte del despacho que se había colocado un reporte con la unidad de telemática, ya que varias personas usuarias habían reportado problemas con la línea 2289-5196.

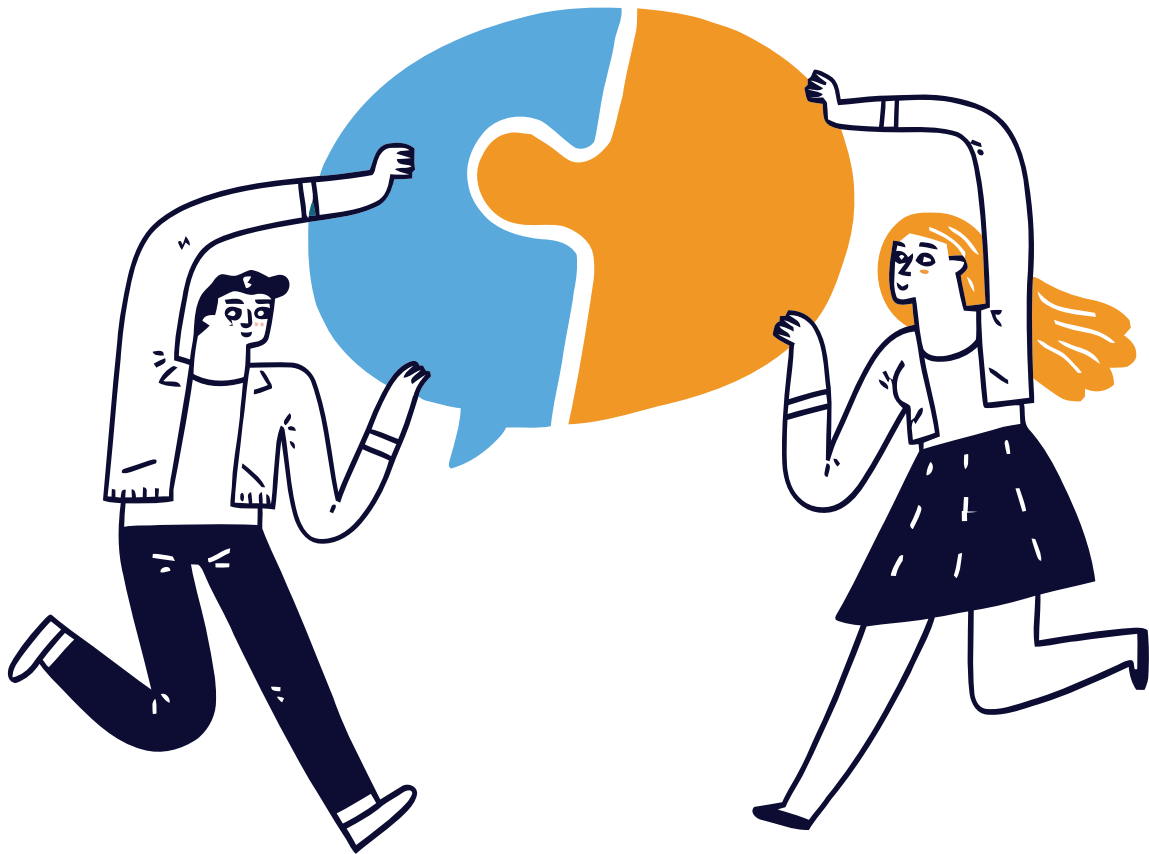
\*\* La Defensa Pública por medio de su sitio web, informan que el número de teléfono de la Defensa Pública de Desamparados es 2218-0783 o 2219-1834.

\*\*\* El Ministerio Público cuenta con un directorio telefónico en su página web, donde indican los números de atención de la Fiscalía de Género (2295-3888 / 2295-3271 / 2295-3705 / 2295-3695) y el Fax: 2295-3554.

# INCONFORMIDADES

# INCONFORMIDADES

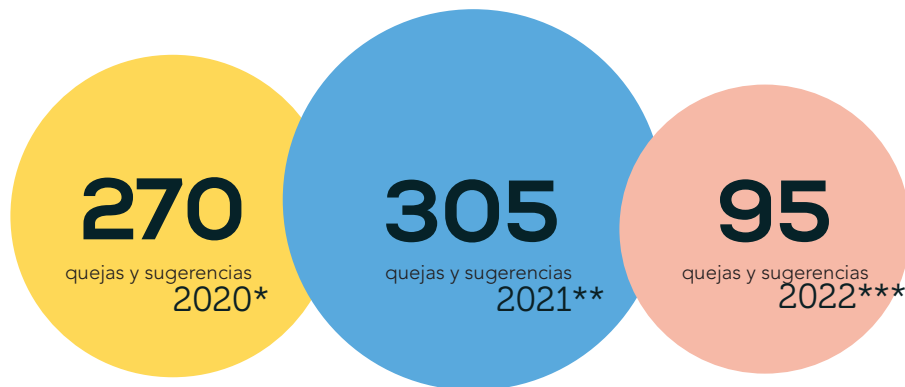
---





## Gestiones presentadas por año

Se consideró relevante analizar el compartamiento de las inconformidades interpuestas formalmente por las personas usuarias durante los años 2020, 2021 y primer trimestre del 2022 en relación con la atención telefónica ya sea por trato inapropiado o por limitación de acceso a los servicios por medio de este canal, las cuáles se detallan a continuación:

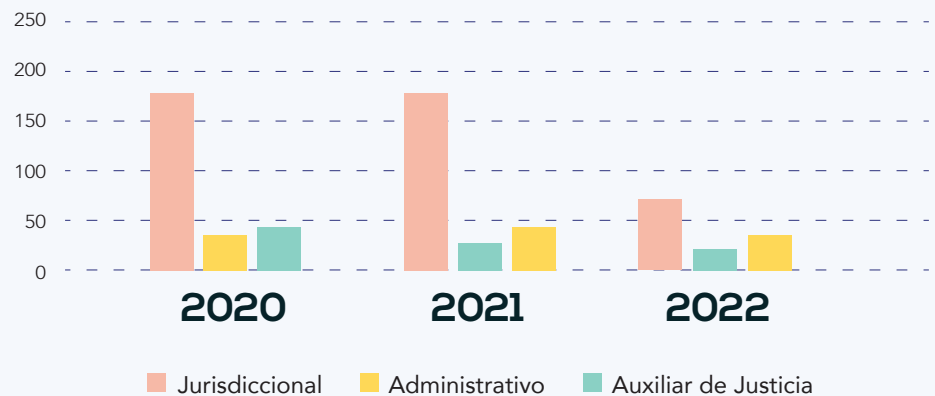


\*Representa un 3,3% del total de quejas del 2020

\*\*Representa un 3,4% del total de quejas del 2021

\*\*\* I trimestre del 2022

De la totalidad de los casos que se presentaron en los años de estudio, el ámbito jurisdiccional es el que mayor cantidad de inconformidades presenta, seguido por el ámbito administrativo y por último el auxiliar de justicia. En el siguiente gráfico se detallan los resultados obtenidos:



Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

## Gestiones por circuito judicial

En el siguiente cuadro se presentan las inconformidades y sugerencias agrupadas por circuito judicial según el porcentaje de gestiones que se presentan a lo largo del año relacionadas al campo de estudio. Cabe destacar que los porcentajes coinciden con los resultados de mayor tasa de no atención telefónica de los resultados del sondeo telefónico.

Circuito Judicial	2020	2021	2022*	Total general
I y III Circuito Judicial de San José	38%	48%	34%	42%
II Circuito Judicial de San José	16%	17%	29%	19%
Circuito Judicial de Cartago	9%	8%	11%	9%
II Circuito Judicial de Alajuela	5%	6%	6%	6%
I Circuito Judicial de Alajuela	6%	4%	6%	5%
II Circuito Judicial de la Zona Sur	8%	2%	2%	4%
II Circuito Judicial de Guanacaste	2%	5%	2%	3%
Circuito Judicial de Heredia	3%	4%	1%	3%
Circuito Judicial de Puntarenas	5%	1%	2%	3%
I Circuito Judicial de la Zona Sur	2%	2%	2%	2%
I Circuito Judicial de Guanacaste	2%	1%	2%	1%
II Circuito Judicial de la Zona Atlántica	1%	1%	1%	1%
I Circuito Judicial de la Zona Atlántica	1%	1%	0%	1%
III Circuito Judicial de Alajuela	1%	1%	1%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>




\* I Trimestre 2022.

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

Otro aspecto para considerar es la relación de los circuitos con la cantidad elevada de expedientes que tramitan los despachos y la capacidad instalada para atender el canal telefónico, como el caso del Primer y Tercer Circuito Judicial de San José al estar ubicados en la provincia más poblada del territorio nacional con el circulante más grande en comparación a los otros lugares o que por su naturaleza, son los únicos a nivel nacional.

## Oficinas o despachos con mayor índice de inconformidades

Tomando como referencia las materias con mayor índice de inconformidades, en el presente apartado se identifican las gestiones por oficinas y despachos que presentaron más de diez inconformidades durante los años de estudio y su comparativo con el porcentaje de llamadas no atendidas mediante el sondeo de llamadas:

 Cantidad de inconformidades   
  Llamadas realizadas durante el sondeo   
  Porcentaje de llamadas no atendidas

Despacho u oficina	2020			2021			2022*			Total general		
												
Juzgado de Trabajo del I Circuito Judicial San José	5	4	50%	24	8	88%	2	31	84%	31	43	74%
Juzg. Pensiones Aliment. II Circuito Judicial San José	8	13	92%	8	18	72%	12	20	70%	28	51	78%
Tribunal Contencioso Administrativo	6	14	86%	16	9	33%	6	27	56%	28	50	58%
Juzgado Contencioso Administrativo y Civil Hacienda	12	9	56%	13	15	80%	3	17	29%	28	41	55%
Tercero Espec. de Cobro I Circuito Judicial de San José	5	10	80%	18	9	67%	2	9	56%	25	28	67%
Juzg. Contravencional y Pensiones Aliment. San Carlos	6	22	68%	12	52	69%	3	20	60%	21	94	66%
Gestión Humana (Depto Personal y Pagos Salariales)	6	7	14%	11	9	44%	2	5	100%	19	21	53%
Dirección de Tecnología de Información	4	1	0%	9	13	54%	3	0	0%	16	14	18%
Juzg. Contrav. del II Circuito Judicial de la Zona Sur	10	39	67%	3	59	46%	0	67	40%	13	165	51%
Pensiones Alimentarias de Cartago	8	21	67%	3	4	50%	1	11	82%	12	36	66%
Juzg. Cobro II Circuito Judicial San José, Sección Tercera	3	16	88%	5	23	65%	4	19	74%	12	58	75%
Fiscalía Adjunta del II Circuito Judicial de San José	7	11	55%	3	15	40%	1	29	66%	11	55	53%
Juzgado Contravencional de Puriscal	2	1	0%	8	5	80%	0	10	50%	10	16	43%

\* I Trimestre 2022.

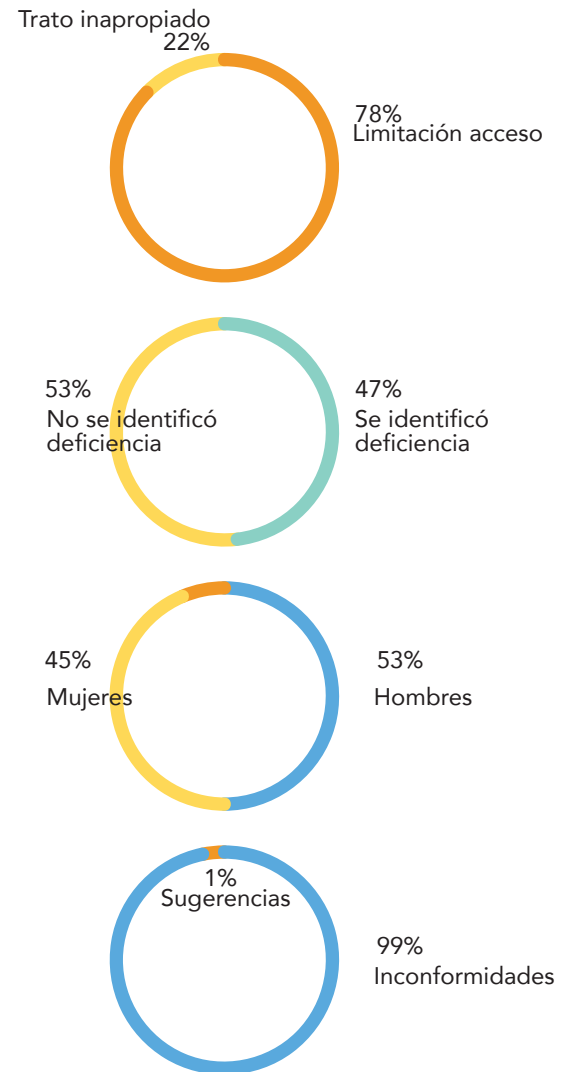
## Caracterización de las gestiones

De las 670 gestiones recibidas durante los años de estudio, la Contraloría de Servicios recibió un 22% de inconformidades o sugerencias por trato inapropiado por parte de alguna persona servidora judicial vía llamada telefónica y un 78% por limitación de acceso a los servicios por medio del canal telefónico.

En el 47% de los casos, la persona especialista de la Contraloría de Servicios identificó una o más deficiencias en la prestación del servicio.

Mayoritariamente quienes acuden a la Contraloría de Servicios para mostrar su insatisfacción en relación a la no atención de líneas telefónicas son los hombres con un 53% y un 45% las mujeres.

El 99% de las gestiones son inconformidades del servicio y un 1% corresponde a sugerencias brindadas por las personas usuarias.



## Principales deficiencias identificadas

Del 47% de los casos en los cuales se identificó una o dos deficiencias durante el trámite de la inconformidad, el personal especialista consideró que en un 12,33% de las gestiones, la afluencia de las personas usuarias a los juzgados y oficinas fue uno de los motivos por los cuáles no se logró atender de forma oportuna a la persona usuaria mediante el canal telefónico, siendo una de las mayores causas que se reportaron para el 2021 y primer trimestre del 2022.

El 9,92% de las gestiones, se asocia a la declaratoria de emergencia principalmente en el año 2020, lo cual coincide con la llegada a Costa Rica de la pandemia por la COVID-19 y un 9,65% la falla en los sistemas o equipos.

A continuación se muestra un cuadro con la distribución de las principales deficiencias identificadas:

Deficiencia	2020	2021	2022*	Total general
Afluencia de personas usuarias	10	23	13	46
Declaratoria de emergencia	29	8	0	37
Fallo en los sistemas o equipos	19	11	6	36
Falta de personal	9	19	4	32
Cantidad de equipo insuficiente	3	23	4	30
Cantidad de trabajo por cuello de botella	12	9	4	25
Falta de controles	12	12	0	24
Descuido	12	7	3	22
Problemas con la logística	4	5	10	19
Temporada de aguinaldo y bono escolar	4	6	4	14
Afectación de luz, agua, telecomunicaciones	7	3	3	13

\* I Trimestre 2022.

Fuente: Aranda Service Desk, 2022.

# PRINCIPALES HALLAZGOS

---



## Guía Integral de Oficinas del Poder Judicial (GIO)

En los informes brindados en 2020 y 2021 se mencionan los problemas con los datos consignados en la GIO, lo cual a pesar de existir lineamientos institucionales en relación con el procedimiento y responsables de la actualización de la información se evidencia que no se cumple en su totalidad con lo dispuesto en la Circular 138-2021 de la Secretaría de la Corte y Circulares 84-2021 y 20-2022, ambas de la Dirección Ejecutiva. Para este período 2022, se toma en consideración la experiencia del usuario con el sitio web tanto para el personal judicial como para las personas usuarias.



### Hallazgo identificado

- Muchas de las oficinas no proveen la información actualizada y existen casos donde el sistema multiplica los registros, mostrando como resultado dos o tres registros de la misma oficina o despacho.
- Se han trasladado gestiones a la Dirección de la Tecnología de la Información por parte de personas usuarias con la solicitud de valorar ajustes en cuanto a la búsqueda estricta y precisa de la información, la cual consideran poco amigable tras la actualización en abril 2021.



### Experiencia de usuario (a)

- La modalidad de actualizar los datos en la GIO no es funcional, cada oficina y despacho debe actualizar los registros y en muchos casos no lo hacen por falta de conocimiento. Anteriormente las Administraciones Regionales se encargaban de llevar este control.
- La página web de la GIO tarda unos minutos en cargar la información y se detectó que en ciertos momentos la herramienta no estaba disponible y deben refrescar la página web en repetidas ocasiones.

## Llamadas en espera

Para el 2022 se registra una tasa de atención telefónica muy similar al año 2020, en promedio las llamadas fueron atendidas al segundo timbre, lo cual incrementa la satisfacción de las personas usuarias, sin embargo, en un 17,73% de los casos timbró más de cinco veces y según los comentarios recibidos por el personal de la Contraloría, es frecuente que se den situaciones donde las llamadas en espera no permiten hacerle saber a la persona que intenta comunicarse a la oficina o despacho que la línea se encuentra ocupada.



### Hallazgo identificado

- Las centrales telefónicas asignadas a las oficinas que están fuera de edificios principales tienen en común que, si una persona usuaria llama y la línea telefónica está ocupada, esta no escucha el tono de ocupado, sino que parece que nadie atiende. Los despachos realizan gestiones ante la unidad de telemática y se ha identificado que existen algunas limitaciones de orden tecnológico propios a las centrales.



### Experiencia de usuario (a)

- En algunos despachos judiciales, cuando la persona usuaria se intenta comunicar al despacho, la llamada entra, pero lo que ocurre es que la llamada está en espera al estar la línea ocupada y da la impresión que nadie contesta.
- En algunos casos y ante la no contestación de las llamadas, se visitó la oficina judicial y se determinó que el teléfono estaba mal colocado en la base por lo que a la hora de llamar tenía timbre de ocupado o timbraba y no era atendido en los casos en los que se tiene llamada en espera.



## Calidad del servicio por el canal telefónico

Según los tres parámetros establecidos para evaluar la atención o saludo inicial que realiza el personal judicial por medio del canal telefónico, se evidencia que la gran mayoría saluda y brinda el nombre de la oficina o despacho al que se comunican, sin embargo el 72% de las personas servidoras no se identifican por su nombre y pareciera que no existe un protocolo claro para seguir un mismo estilo de atención por este canal.



### Hallazgo identificado

- No existe uniformidad en la forma que se responde, concretamente en el saludo y/o introducción. Cada oficina y/o despacho lo hace a su manera, e inclusive entre personas de la misma oficina y/o despacho se hace diferente. Al respecto, también se identificaron tonos de voz y modos más cordiales que otros.
- La cantidad de personal judicial que tiene como responsabilidad la atención telefónica es variable en cada despacho, en algunos casos esa cantidad ha sido definida como resultado de los rediseños que realiza la Dirección de Planificación, mientras que en otros casos se define por decisión de los mismos despachos y oficinas. En este mismo sentido, la atención está concentrada principalmente en personal de apoyo y no en puestos de más jerarquía.



### Experiencia de usuario (a)

- La Contraloría de Servicios recibió del 2021 al primer trimestre del 2022, un promedio de 65 quejas al año por trato inapropiado por teléfono. Entre las causas de deficiencias identificadas que se asocian con el personal judicial son: falta de capacitación, poca experiencia, imposibilidad de sustitución y rotación del personal.
- No todas las personas servidoras judiciales que atienden las líneas telefónicas son sustituidas y cuando una de estas no se encuentra en la oficina, olvidan dejar la llamada desviada para que otra persona atienda el canal telefónico.
- Con alguna frecuencia se refiere que el personal está en teletrabajo y que por esa razón no puede atender a la persona usuaria que lo requiere. Sobre este tema se ha logrado observar que no es práctica habitual devolver llamadas a las personas usuarias que pasan por esto.

## Recurso tecnológico

De acuerdo con la retroalimentación brindada por las personas especialistas que llevaron a cabo el monitoreo, el motivo del no timbrado también está asociado a otros factores como: teléfonos mal conectados en la base (descolgados) y líneas telefónicas fuera de servicio debido a problemas técnicos ajenos a la institución. En los casos identificados, el personal de la Contraloría coordinó directamente con los despachos judiciales para subsanar la situación.



### Hallazgo identificado

- Respecto a las deficiencias detectadas en el trámite de las inconformidades, la falla en los sistemas o equipos se posiciona en el tercer lugar de las principales causas con un 9,65%.

- Si bien se ha fortalecido las campañas por parte del Departamento de Prensa y Comunicación sobre la importancia de la atención telefónica y la petición a las jefaturas o coordinadores de oficina para verificar que funcionen correctamente al menos una vez al mes, no se cuenta con un registro o bitácora de la revisión efectuada de consulta para otras instancias a lo interno de la institución.



### Experiencia de usuario (a)

- Muchas oficinas sólo cuentan con un número de teléfono para atención de personas usuarias, por lo cual, si en la línea o teléfono se presenta alguna afectación, mientras es atendido el reporte, el canal se vería afectado y no se cuenta con un medio alternativo de pronta respuesta o un aviso a las personas usuarias sobre la afectación.
- Se detectó que en algunos despachos los teléfonos son usados sin volumen o se encuentran descolgados, lo cual desmejora el servicio.

# ACCIONES A DESARROLLAR POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

---



- Para futuros ejercicios implementar el monitoreo desde líneas telefónicas no institucionales, ya que, algunas oficinas cuentan con identificador de llamadas y esto hace que se pierda el factor sorpresa, al reconocer que quien realizaba los intentos era la Contraloría de Servicios.
- Brindar mayor seguimiento y acercamiento con los despachos y oficinas que específicamente presentan más inconformidades en cuanto a la limitación de acceso a los servicios por medio del canal telefónico o trato inapropiado.
- Incorporar como parte del Modelo Integral de Atención a la Persona Usaria, la creación de un protocolo de atención por medio del canal telefónico.
- Efectuar para el 2023, un estudio que determine las posibles causas que inciden en la no atención del canal telefónico en las oficinas y despachos judiciales, así como la actualización de la Guía Integral de Oficinas del Poder Judicial, de forma tal que, se puedan efectuar recomendaciones que permitan aumentar el porcentaje de efectividad de la atención telefónica.

# RECOMENDACIONES

## RECOMENDACIONES

---



1. Recopilar una lista de las personas encargadas de actualizar la Guía Integral de Oficinas del Circuito Judicial a su cargo, con la finalidad de que según las observaciones que reportan las personas usuarias y personal judicial, permitan una pronta corrección y actualización de la información consignada en dicho directorio.

1. Considerar la creación de una circular que, permita al personal judicial seguir una misma forma de atención inicial del canal telefónico, considerando aspectos generales para una adecuada atención. Ver en el apartado de anexos la propuesta de redacción de la circular.
2. Valorar que las Administraciones Regionales y de los Órganos Auxiliares (Ministerio Público, Defensa Pública, Organismo de Investigación Judicial y Oficina de Protección a la Víctima), retomem la función de actualizar los datos de cada oficina o juzgado en la Guía Integral de Oficinas.

1. Analizar como un posible riesgo institucional la no atención telefónica de tal forma que, las oficinas judiciales realicen el análisis prioritario y establezcan controles que permitan evidenciar una adecuada atención telefónica.

1. Dar continuidad a la campaña dirigida a las jefaturas o coordinadores de oficina para verificar que funcionen correctamente al menos una vez al mes las líneas telefónicas.
2. Continuar los esfuerzos externos con campañas informativas que, fortalezcan el uso de sistemas digitales como Gestión en Línea y el tipo de información que puede obtener por medio de otros canales alternativos (Línea 800 o la aplicación del Poder Judicial), a través de actividades presenciales o bien, de alianzas con otras oficinas internas (Defensa Pública) o instituciones externas, entre ellas: INAMU, PANI, CONAPAM, Fuerza Pública.

3. Dar a conocer a la población judicial mediante campaña informativa, los alcances de la Circular No. 138-2021 del Consejo Superior y Circular No. 20-2022 de la Dirección Ejecutiva.

DE

Dirección Ejecutiva

1. Coordinar a través de las Administraciones Regionales para que se capacite periódicamente al personal que así lo requiera, sobre la debida inclusión y actualización de la información que debe ser incorporada en la Guía Integral de Oficinas (GIO).

2. Crear una Guía Telefónica impresa con el Departamento de Artes Gráficas, de forma tal que sea una edición de alcance anual y que permita tener un respaldo informativo ante un posible escenario donde no se cuente con el recurso digital, en concordancia con las acciones que se deben realizar como parte de la continuidad del servicio ante amenazas potenciales y el impacto que podría conllevar la caída de sistemas que imposibilite consultar la información de la GIO.

DTIC

Dirección Tecnología de la Información y Comunicaciones

1. Dado que se evidencia que un porcentaje de llamadas no fueron atendidas durante la verificación a causa de contestadoras automáticas sin tener certeza si existe una afectación en la línea telefónica, se recomienda valorar la creación de una plataforma de acceso web para comunicar averías telefónicas.

Lo anterior permitiría conocer en tiempo real si existen reportes o afectaciones con las líneas de teléfono o fax de algún despacho u oficina judicial y a su vez, se incorpore un medio alternativo de atención hasta subsanar el reporte.

En razón que algunas recomendaciones podrían depender de la ejecución de otras, se sugiere la siguiente línea de acción, que permitan su consecución durante el 2023.

I Semestre 2023

II Semestre 2023

AR (1)      DPC (1,2,3)  
CS (1,2)    DE (1, 2)  
CI (1)

DTIC (1)  
DPC (1,2)

# ANEXOS

## CIRCULAR No. XX-2022

Asunto: Aspectos generales para una adecuada atención telefónica.

### A LAS JEFATURAS DE LOS DESPACHOS Y OFICINAS JUDICIALES DEL PAÍS

#### SE LES HACE SABER QUE:

El Consejo Superior del Poder Judicial en sesión N° XX-XX celebrada el XX de XXXX de 2022, artículo XXXXX, acordó hacer de su conocimiento que en virtud de los resultados obtenidos mediante la verificación aplicada por la Contraloría de Servicios con respecto a la efectividad de atención del canal telefónico, se determinó que en la mayoría de los casos el personal judicial no se presenta o identifica el despacho al cual se comunica, entre otros; para lo cual, a continuación se detallan las prácticas que deben ser aplicadas a partir de la presente circular para una debida atención telefónica:

1. Evitar que el teléfono suene más de tres veces. Responder rápidamente si se está disponible.
2. Contestar con un saludo, luego hacer referencia del servicio, indicar el nombre y apellido de la persona que atiende. Finalmente se ofrece ayuda. Ejemplo: "Buenos días" Juzgado... Le atiende... ¿En qué puedo servirle?"
3. Si se necesita recabar información, no dejar en espera más de un minuto a la persona usuaria. En el caso de determinar que la espera será más de un minuto se le debe explicar a la persona usuaria, con la finalidad de que no piense que se le olvidó o no quiso brindar respuesta a la consulta realizada.
4. Finalizar resumiendo la acción concreta por llevar a cabo o la información exacta requerida, despedirse de forma cortés, y esperar a que la persona usuaria sea quien cuelgue. "Sí señora, preséntese con su cédula de identidad a las 9.30 am. ¿Alguna otra cosa en que pueda ayudarle? Que tenga un buen día."

San José, XX de XXXX de 2022.

Licda. XXXXXXXXX  
Secretaria General  
Corte Suprema de Justicia



## Circular de Secretaría de la Corte N° 138 - 2021

11 de Junio del 2021

**Fecha de Publicación:** 02 de Julio del 2021

**Descriptores/Temas:** Sistemas

**Documentos citados:** Actas - Publicaciones - Anexos

## Publicada en SECRETARÍA GENERAL DE LA CORTE N°138 del 11 de junio del 2021

### CIRCULAR N° 138-2021

**Asunto:** Procedimiento para el uso y actualización de la Guía de Información de Oficinas (GIO)

### **A TODAS LAS OFICINAS Y DESPACHOS JUDICIALES DEL PAÍS**

### **SE LES HACE SABER QUE:**

El Consejo Superior del Poder Judicial en sesión No. 44-2021 celebrada el 27 de mayo de 2021, artículo XLVIII, dispuso hacer de conocimiento de todas las oficinas y despachos judiciales del país el procedimiento para el uso y actualización de la Guía de Información de Oficinas (GIO) que dice:

a. Es responsabilidad de cada oficina y despacho judicial mantener actualizada la información de contacto, así como del personal que labora en el despacho u oficina, en el sistema Guía Integral de Oficinas (GIO), según el Procedimiento para el uso, mantenimiento y actualización de la Guía de Información de Oficinas (GIO). Ver siguiente link:

<https://secretariacorte.poder-judicial.go.cr/index.php/documentos?download=5139:procedimiento-para-el-uso-mantenimiento-y-actualizacion-de-la-guia-de-informacion-de-oficinas-gio>

b. Es responsabilidad de las Administraciones Regionales y de los Órganos Auxiliares (Ministerio Público, Defensa Pública, Organismo de Investigación Judicial y Oficina de Atención y Protección a la Víctima), una vez recibida el Acta de Recepción del Inmueble o se haya tomado un arriendo; actualizar y registrar la información de los edificios propios y alquilados en el sistema Guía Integral de Oficinas (GIO).

c. En el caso de los edificios de uso exclusivo de las oficinas del Ministerio Público, Defensa Pública, Organismo de Investigación Judicial y Oficina de Atención y Protección a la Víctima, la actualización en el Sistema GIO será responsabilidad de cada área administrativa competente.

d. En el caso de edificios compartidos entre las oficinas del Ministerio Público, Defensa Pública, Organismo de Investigación Judicial, Oficina de Atención y Protección a la Víctima y oficinas del ámbito jurisdiccional y administrativo, las Administraciones Regionales serán las responsables de actualizar la información en el Sistema GIO y para ello deberán coordinar con las administraciones de los ámbitos involucrados.

e. El Departamento de Servicios Generales velará porque el registro de la información de los edificios propios y alquilados sean ingresados de manera correcta y sin duplicidades en el Sistema GIO, ya que se puede suscitar cuando en el inmueble se ubiquen dos o más oficinas de diferente programa presupuestario y el registro se realice por ambas administraciones.

f. Con la implementación de la nueva versión de la GIO, se procedió con la migración de los datos, por tanto, se solicita a las oficinas y despachos judiciales revisar la información registrada, en el caso de presentarse faltantes de datos o inconsistencias proceder con la actualización de la información.

**De conformidad con la circular N° 67-09 emitida por la Secretaría de la Corte el 22 de junio de 2009, se le comunica que en virtud del principio de gratuidad que rige esta materia, la publicación está exenta de todo pago de derechos. Publíquese una sola vez en el Boletín Judicial.**

San José, 11 de junio de 2021.

Lic. Carlos T. Mora Rodríguez  
Subsecretario General interino  
Corte Suprema de Justicia

**Clasificación elaborada por SECRETARÍA GENERAL DE LA CORTE del Poder Judicial. Prohibida su reproducción y/o distribución en forma onerosa.**

**Es copia fiel del original - Tomado del Nexus PJ el: 01-11-2022 15:41:22.**

## Circular Dirección Ejecutiva N° 020 - 2022

04 de Febrero del 2022

**Descriptores/Temas:** Divulgación de información, Sistemas de Información

Reitera: Circular Dirección Ejecutiva 084 del año 2021

**Documentos citados:** - Circulares y Avisos

## Publicada en Dirección Ejecutiva N°020 del 4 de febrero del 2022



### CIRCULAR N° 20-2022

**DE:** Ana Eugenia Romero Jenkins, Directora Ejecutiva

**PARA:** Administraciones Regionales, Administraciones del Ministerio Público, OIJ, Defensa Pública, Oficinas y Despachos Judiciales

**ASUNTO:** Nueva versión de la GIO

**FECHA:** 4 de febrero de 2022

Se reitera el cumplimiento de la circular 84-2021 de 2 de noviembre de 2021, que literalmente dice:

*“El Consejo Superior, en sesión N°44-2021 celebrada el 27 de mayo del 2021, artículo XLVIII, acordó lo siguiente:*

*“1.) Tener por recibido el informe N° 508-PLA-PE-2021 de la Dirección de Planificación, relacionado con el procedimiento para el uso y actualización de la Guía de Información de Oficinas (GIO) 2.) Aprobar la versión 2.0 del “Procedimiento para el uso, mantenimiento y actualización de la Guía Integral de Oficinas (GIO)”, actualizado al 16 de abril de 2021. Descrito en el inciso 5 de este oficio y adjunto en el Apéndice 9, en la cual se consideran las mejoras solicitadas mediante oficio 652-PLA-PE-2020 del 6 de mayo de 2020 y aprobadas por este Consejo en sesión del 52-2020, del 26 de mayo de 2020, Artículo XLII. 3.) Aprobar el Manual de Usuarios para la consulta de la Guía Integral de Oficinas (GIO), para que se disponga en la intranet e internet para uso de personas usuarias internas y externas. Descrito en el inciso 6 de este oficio y adjunto en el Apéndice 10. 4.) Aprobar y publicar mediante circular a todas las oficinas y despachos judiciales, las directrices con relación a la actualización y mantenimiento del Sistema Guía Integral de Oficinas (GIO), propuestas en el Apéndice 11. [...]”*

*Asimismo, la Secretaría de la Corte, mediante Circular N°138-2021 del 14 de junio de 2021, dispuso hacer de conocimiento de todas las oficinas y despachos judiciales del país el procedimiento para el uso y actualización de la Guía de Información de Oficinas (GIO), donde se establece:*

- a. *Es responsabilidad de cada oficina y despacho judicial mantener actualizada la información de contacto, así como del personal que labora en el despacho u oficina, en el sistema Guía Integral de Oficinas (GIO), según el Procedimiento para el uso, mantenimiento y actualización de la Guía de Información de Oficinas (GIO). Ver siguiente link:*

*<https://secretariacorte.poder-judicial.go.cr/index.php/documentos?download=5139:procedimiento-para-el-uso-mantenimiento-y-actualizacion-de-la-guia-de-informacion-de-oficinas-gio>*

- b. *Es responsabilidad de las Administraciones Regionales y de los Órganos Auxiliares (Ministerio Público, Defensa Pública, Organismo de Investigación Judicial y Oficina de Atención y Protección a la Víctima), una vez recibida el Acta de Recepción del Inmueble o se haya tomado un arriendo; actualizar y registrar la información de los edificios propios y alquilados en el sistema*

Guía Integral de Oficinas (GIO).

- c. En el caso de los edificios de uso exclusivo de las oficinas del Ministerio Público, Defensa Pública, Organismo de Investigación Judicial y Oficina de Atención y Protección a la Víctima, la actualización en el Sistema GIO será responsabilidad de cada área administrativa competente.
- d. En el caso de edificios compartidos entre las oficinas del Ministerio Público, Defensa Pública, Organismo de Investigación Judicial, Oficina de Atención y Protección a la Víctima y oficinas del ámbito jurisdiccional y administrativo, las Administraciones Regionales serán las responsables de actualizar la información en el Sistema GIO y para ello deberán coordinar con las administraciones de los ámbitos involucrados.
- e. El Departamento de Servicios Generales velará porque el registro de la información de los edificios propios y alquilados sean ingresados de manera correcta y sin duplicidades en el Sistema GIO, ya que se puede suscitar cuando en el inmueble se ubiquen dos o más oficinas de diferente programa presupuestario y el registro se realice por ambas administraciones.
- f. Con la implementación de la nueva versión de la GIO, se procedió con la migración de los datos, por tanto, se solicita a las oficinas y despachos judiciales revisar la información registrada, en el caso de presentarse faltantes de datos o inconsistencias proceder con la actualización de la información.”

Con el fin de ordenar lo relacionado con el uso de la nueva versión de la GIO, se procede a detallar el esquema de asignación de los perfiles de personas usuarias:

**a) El sistema GIO y SeguridadPJ contarán con los siguientes roles y perfiles:**

1. **Rol de “Administrador General” en SeguridadPJ:** estará a cargo de la Dirección Ejecutiva y tendrá el rol de crear los “Administradores de Usuarios” en SeguridadPJ, además de asignar el perfil de “Administrador” de la GIO a algunas personas usuarias, según restricciones que más adelante se establecerán.
2. **Rol de “Administrador de Usuarios” en SeguridadPJ:** corresponderá al rol de personas que se designen en las Administraciones Regionales, Administraciones del Ministerio Público, OIJ, Defensa Pública y algunas oficinas que cuenten con varias suboficinas internas. Este rol podrá crear en SeguridadPJ a personas usuarias con el perfil de “Administrador” en la GIO.
3. **Perfil de “Administrador” en la GIO:** corresponde al perfil de las personas que podrán ingresar a la aplicación de la GIO y realizar registros o actualizar información. Cada oficina o despacho judicial deberá contar al menos con una persona designada para tal función, con el fin que se atienda la responsabilidad establecida en la Circular N°138-2021 de la Secretaría General de la Corte.

**b) El esquema de asignación de los roles y perfiles se aplicará de manera escalonada, de la siguiente manera:**

Las Administraciones Regionales solicitarán a la Dirección Ejecutiva el rol de “Administrador de Usuarios” para asignar permisos en SeguridadPJ para la aplicación de la GIO, mediante correo electrónico que deberán remitir al buzón oficial [direc\\_ejecutiva@poder-judicial.go.cr](mailto:direc_ejecutiva@poder-judicial.go.cr), donde indicarán nombre de la persona designada, usuario de sistema y número de cédula. Con este rol, las Administraciones deberán asignar el perfil de “Administrador” a las personas usuarias de la GIO de los despachos y oficinas en su Circuito.

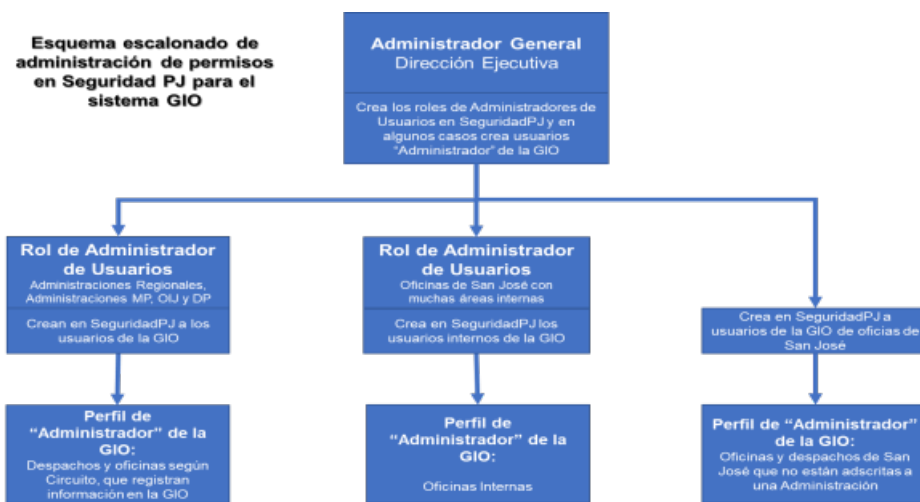
Las Administraciones del Ministerio Público, Defensa Pública y OIJ, deberán solicitar mediante correo electrónico remitido al buzón oficial [direc\\_ejecutiva@poder-judicial.go.cr](mailto:direc_ejecutiva@poder-judicial.go.cr) (indicar nombre de la persona designada, usuario de sistema y número de cédula), el rol de “Administrador de Usuarios” para asignar permisos en SeguridadPJ para la aplicación de la GIO; de manera que estas a su vez podrán asignar el perfil de “Administrador” a las personas usuarias de la GIO de sus despachos y oficinas en el I y III Circuito de San José.

Se aclara que las oficinas del Ministerio Público, OIJ y Defensa Pública fuera del I y III Circuito Judicial de San José, deberán canalizar la solicitud de perfil de “Administrador” a través de la Administración Regional de su localidad.

En el Primer Circuito Judicial de San José, aquellas oficinas que no se encuentren adscritas a la Administración del I Circuito Judicial de San José, Ministerio Público, OIJ o Defensa Pública (por ejemplo Salas de la Corte, CEGECA, Despacho de la Presidencia, Oficina de Control Interno, Registro Judicial, Contraloría de Servicios, entre otras) deberán solicitar a la Dirección Ejecutiva que se les asigne el perfil de “Administrador” para realizar registros en la GIO. Esto lo realizarán mediante correo electrónico que deberán remitir al buzón oficial [direc\\_ejecutiva@poder-judicial.go.cr](mailto:direc_ejecutiva@poder-judicial.go.cr), aportando los datos de la persona designada.

En el caso de las oficinas que por su tamaño requieren varias personas usuarias (por ejemplo la Dirección de Gestión Humana; Departamento Financiero Contable), podrán solicitar a la Dirección Ejecutiva un rol de “Administrador de Usuarios” en SeguridadPJ, para que a lo interno puedan asignar el perfil de “Administrador” a las personas usuarias de la GIO que lo requieran.

Para mayor claridad, la siguiente figura resume el esquema de asignación de roles y perfiles para la GIO:



c) Debido a que los perfiles actuales de usuarios de la GIO no pueden actualizar información en la nueva versión del sistema, a partir de la publicación de la presente Circular, se cerrarán las vigencias de las claves actuales de usuario.

Dado lo anterior, se deberá iniciar en el sistema SeguridadPJ el registro de administración de usuarios, según el esquema establecido; por lo que cada oficina y despacho deberá gestionar su solicitud de asignación de rol en SeguridadPJ o perfil de usuario en la GIO, ante la instancia que le corresponda.

d) Los roles de Administrador General y Administrador de Usuarios deberán revisar al menos cada 3 meses que las personas usuarias registradas se mantengan actualizadas. Esto, con el fin de mantener un adecuado control de las personas que cuenten con acceso al sistema.

Finalmente, se indica que la nueva versión de la GIO se puede acceder desde la página principal de la Intranet, por medio del ícono "Guía telefónica":



Asimismo, con el propósito de guiar el proceso de actualización en la GIO, en la respectiva página aparecen los enlaces donde se puede acceder a los videos realizados por la Dirección de Tecnología de Información y la Dirección Ejecutiva, para el "Mantenimiento de oficinas", "Mantenimiento de medios" y "Mantenimiento de edificios". De igual manera, en esa página podrán encontrar el manual de usuario para el uso de la GIO.

Como anexo a esta Circular se presenta una guía dirigida a las personas con el rol de "Administrador de Usuarios" para que realicen la asignación del perfil de "Administrador" o usuario de la GIO, en el sistema SeguridadPJ.

Los videos explicativos para uso de la Guía, pueden accederlos en el siguiente enlace: <https://direccionejecutiva.poder-judicial.go.cr/index.php/quias-mantenimiento-gio>

La licenciada Xary Briceño Alvarez de la Dirección Ejecutiva ([xbriceno@poder-judicial.go.cr](mailto:xbriceno@poder-judicial.go.cr)) queda a la disposición para cualquier consulta."

Copia: Dirección de Tecnología de la Información

AERJ/Silvia C./Ref. 1054

## Anexo

### Guía para realizar la asignación del perfil de “Administrador” o usuario de la GIO, en el sistema SeguridadPJ

#### Administrador de usuarios GIO (SEGURIDAD PJ)

Rol: Otorgar permisos de usuarios “administrador” de la aplicación GIO.

Un usuario de la aplicación GIO, tendrá acceso a la aplicación en la oficina y de acuerdo con el perfil otorgado en Seguridad PJ.

1. Ingresar a SEGURIDAD PJ.
2. Consultar y seleccionar el usuario desde la pantalla “Consultar Usuarios”.

ID	Usuario	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Activo	Identificación	Correo
5887	mobando	MELVIN	OBANDO	VILLALOBOS	<input checked="" type="checkbox"/>	7-0131-0409	MOBANDO@PODER-JUDICIAL.GO.CR

3. Utilizar la opción “Asignar Aplicaciones”, para asignar la aplicación “GIO” a la persona que tendrá permisos para utilizar la aplicación en la oficina.

Usuarios Bitacora

### Asignar Aplicaciones y Perfiles

Aplicaciones Asignadas al Usuario: mobando

Listado de Aplicaciones  
GIO

Listado de Oficinas  
0117-DIRECCIÓN EJECUTIVA

ID	Cód	Aplicación	Cód	Oficina		
<a href="#">Editar</a>	<input type="checkbox"/>	59553	34	GIO	0117	DIRECCIÓN EJECUTIVA

4. Editar la aplicación de GIO:
  - a. Asignar el o los perfiles requeridos.

Usuarios Bitacora

### Administrar Usuario en la Aplicación

Aplicación: GIO Oficina: DIRECCIÓN EJECUTIVA

Fecha Inicio: 16/06/2021 Fecha Final: 30/06/2021 Habilitado:

Aplicar rango de fecha a todos los perfiles

#### Asignar Perfiles

Perfiles  
ADMINISTRADOR

Perfiles Asignados: mobando

ID	Perfil	Fecha Inicio	Fecha Final		
<a href="#">Editar</a>	<input type="checkbox"/>	93053	ADMINISTRADOR	16/06/2021	30/06/2021

Clasificación elaborada por Dirección Ejecutiva del Poder Judicial. Prohibida su reproducción y/o distribución en forma onerosa.

Es copia fiel del original - Tomado del Nexus PJ el: 01-11-2022 15:43:00.

